Tweede Kamer der Staten-Generaal

2

Vergaderjaar 2014–2015

25 657 Persoonsgebonden Budgetten

Nr. 184

VERSLAG VAN EEN HOORZITTING
Vastgesteld 1 juli 2015

De vaste commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport heeft op donderdag 28 mei 2015 gesprekken gevoerd over **de invoeringsproblematiek trekkingsrechten pgb's.**
Van deze gesprekken brengt de commissie bijgaand stenografisch verslag uit.

De voorzitter van de vaste commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Lodders

De griffier van de vaste commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Teunissen

kst-25657-184
ISSN 0921 - 7371
's-Gravenhage 2015

Voorzitter: Pia Dijkstra
Griffier: Clemens

Aanwezige leden: Pia Dijkstra, Otwin van Dijk Dik-Faber, Keijzer, Krol, Leijten, Potters, Van der Staaij, Voortman

Blok 1: Bestuurders/belangenorganisatie in de zorg/ICT

Gesprek met

Mevrouw J. Kriens (VNG)
De heer R. Veldwijk (ICT deskundige)
De heer M. van Barschot (BVKZ)
De heer J. Gerats (wethouder Maastricht)
De heer T. Schroor (wethouder Groningen)
De heer H. de Jonge (wethouder Rotterdam)
Mevrouw A. Saers (PerSaldo)
Mevrouw Hempenius (IederIn)

De **voorzitter**: Ik heet onze gasten van harte welkom, alsook de mensen op de publieke tribune en mensen die mogelijk thuis dit rondetafelgesprek volgen. Ik dank alle gasten voor hun komst hiernaartoe. Ik geef u gelegenheid om kort iets te zeggen als inleiding. Het is vooral belangrijk dat we snel met elkaar in gesprek gaan, dus ik vraag u om het bondig te houden. Als eerste geef ik het woord aan mevrouw Kriens van de Vereniging Nederlandse Gemeenten.

Mevrouw **Kriens** (VNG): Voorzitter. We hebben het de afgelopen periode heel veel over de trekkingsrechten van het pgb gehad. Er wordt ook onvoorstelbaar veel aan gedaan. Gemeenten zijn de afgelopen periode samen met de SVB bezig geweest om enorme inhaaloperaties en herstelacties uit te voeren. Gemeenten zijn vreselijk hard bezig om het voor hun inwoners op een goede manier voor elkaar te krijgen en zorgcontinuïteit te organiseren. Voor de gemeenten is het heel griezelig dat zij degenen zijn die betalen, maar dat zij niet aan het stuur zitten om te bepalen op welke wijze de verwerking plaatsvindt. Dat speelt sterk in de operatie die de afgelopen periode heeft plaatsgevonden. Er is ontzettend veel verbeterd, maar tegelijkertijd zien we dat het in de loop van het proces regelmatig voorkomt dat gemeenten onvoldoende kunnen rekenen op de juistheid van de informatie en de manier waarop de administratieve processen verlopen. Dat heeft in de afgelopen periode nogal wat vragen en opgaven opgeleverd. Als vereniging hebben wij namens de gemeenten gewerkt aan herstelacties, waarbij wij ervoor hebben gezorgd dat de gemeenten waar mogelijk beschikken over de informatie die zij nodig hebben. We proberen zaken te repareren waar dat nodig is. Dat is een algemeen statement wat mij betreft. Meer zou ik nu niet willen zeggen.

De heer **Gerats**: Voorzitter. De vraag die vandaag voorligt, is de volgende: zijn de salarissen gisteren allemaal uitbetaald aan de zorgverleners die zo hun best doen om mensen ondersteuning te bieden? Die vraag is haast niet te beantwoorden. Wij kunnen wel onze ervaringen tot nu toe aangeven. Maastricht heeft zich vanaf het begin zorgen gemaakt over de voortgang van het pgb via de Sociale Verzekeringsbank. Omdat wij bezorgd waren over de zorgvuldigheid, hebben wij ervoor gekozen om zowel in administratieve zin, als in de afwikkeling via de Sociale Verzekeringsbank, te zorgen voor een goede benadering van de burger. Wij hebben ervoor gekozen om onze burgers te helpen bij het persoonsgebonden budget door contracten af te sluiten met vier organisaties die het pgb verzorgen. Zij geven tips aan hun cliënt voor goed contact met een hulp en helpen bij de arbeidsovereenkomst, de declaratieafhandeling en

de verantwoording. Die vier organisaties doen dus eigenlijk al een trekkingsrecht avant la lettre. Juist dat ene punt meer, namelijk dienstverlening aan en communicatie met de cliënt, vinden wij ontzettend belangrijk. Vanwege zowel de administratieve problemen als de benadering van de cliënt heeft Maastricht ervoor gekozen om vooralsnog de helft van de cliënten niet aan te melden bij de Sociale Verzekeringsbank, maar hen via ons eigen systeem te blijven helpen.

De heer **Schroor**: Voorzitter. Op de weg hiernaartoe vanuit Groningen, een uurtje of drie rijden, vroeg ik mij af welke emotie over dit onderwerp bij mij een rol speelt. Is dat frustratie, ergernis of ongeloof? Eigenlijk spelen alle drie deze emoties een rol bij het pgb-dossier. We hebben als gemeente de afgelopen tijd zeer kostbare hulpconstructies moeten inzetten om zaken voor nu op orde te krijgen. Dat is nog steeds niet helemaal gelukt. Onze relatie met de SVB is wel degelijk verbeterd door de hulpkrachten die zijn ingezet, maar wij maken ons enorm veel zorgen over de toekomst. We zijn er nog lang niet. Het is nog steeds niet op orde. Weliswaar komen er minder telefoontjes binnen, maar van de zorgovereenkomsten die wij hebben opgestuurd, zijn er ongeveer 700 niet goed verwerkt bij de SVB. Dat gaat dus alleen nog maar om Groningen. Voor deze gevallen is de ambtelijke betaling gedaan, de bulkbetaling. We kunnen het op dit moment moeilijk hardmaken, maar wij weten zeker dat de betalingen niet goed zijn gedaan. Mensen krijgen te veel of te weinig, of hangen onder de verkeerde wet of regeling. Dat komt de komende maanden allemaal naar boven. Dat zullen wij moeten controleren en herstellen, waarbij de gemeente bij gebrek aan een harde overeenkomst met het Rijk, zal moeten gaan betalen. Dat is natuurlijk onverkoopbaar.

De gemeente Groningen heeft alleen al € 600.000 extra moeten investeren om voor nu de boel op orde te krijgen. Ik verwacht dat dit bedrag nog een keer over de kop gaat als wij alles moeten herstellen. Onze voorzichtige inschatting – dat doe ik echt vanuit onze kennis, ik weet niet hoe het bij de andere gemeenten zit – is dat de gemeente en het Rijk samen tot het einde van het jaar nodig zullen hebben om alles te herstellen en inzicht te krijgen in de op maat persoonsgebonden budgetten en de financiering daarvan.

De heer **De Jonge**: Voorzitter. Dank voor de uitnodiging. Ik hoefde wat korter te rijden naar Den Haag, maar ook ik dacht in de auto na over dit gesprek. De meest gestelde vraag tot 1 januari was of de gemeenten de decentralisaties wel zouden aankunnen. Nu hebben de grootste zorgen betrekking op één onderdeeltje uit die enorme operatie, dat juist een centralisatie was. Daar valt veel over te zeggen. De enorme complexiteit van deze operatie is misschien onderschat. Ze is zo complex door de ketenafhankelijkheid, de impact op de ICT-systemen, de zorgen die je over gegevensoverdracht zou kunnen hebben en de zorgen over de communicatie met budgethouders. Het is goed om de dingen een voor een te doen en één wedstrijd tegelijkertijd te spelen. Het op orde brengen van de basis heeft nu de eerste prioriteit. Zoals mijn collega's zeiden, is er enorm hard gewerkt om een aantal zaken te herstellen en het voor budgethouders zo goed mogelijk in orde te maken, hoewel je maar grip hebt op een deel van de keten. We zien dat er verbeteringen zijn aangebracht, er zijn echt dingen die beter gaan. Dat zou je kunnen opmaken uit het aantal telefoontjes dat je krijgt en het aantal signalen dat je ontvangt: dat is sterk gedaald in de afgelopen periode. Je zou het ook kunnen opmaken uit de snelheid waarmee het Rapid Response Team van de SVB zaken oppakt. Ook dat gaat beter. Je zou kunnen zeggen dat mensen iets minder van het kastje naar de muur worden gestuurd. We krijgen vaker de backoffice van de SVB aan de telefoon om het voor budgethouders te regelen en ik denk dat dit een goede zaak is. We zijn er echter nog niet. Ik sluit mij aan bij

mijn collega's namens de gemeenten die stellen dat we nog grote zorgen hebben over de herstelacties en wat daar allemaal nog bovenop komt.

Ik wil nog een ander thema noemen: het grote aantal pgb-houders dat nog geen bestedingen heeft gedaan van hun budget. Dit onderwerp wordt ook in het position paper genoemd. Bij ons is dat ongeveer 30% en dat percentage hoor ik ook van veel meer gemeenten. In Amsterdam is dat ook het geval en volgens mij in Groningen ook. Het is een hoog percentage dat kan allerlei achtergronden hebben. Amsterdam heeft hiernaar een steekproef gedaan. Over een deel van de achtergronden hoeven we ons misschien minder zorgen te maken, bijvoorbeeld als er gewoon nog geen declaratie is ingediend omdat men ze opspaart. Je moet echter aannemen dat er een flink aantal budgethouders bij zit die echt de weg niet meer weet. Dat is zorgwekkend. Om die reden brengen wij alle herstelacties onder in een pgb-herstelteam, dat volgende week van start gaat. Ik kan de kosten ervan niet ramen, maar ik weet dat het team 17 fte groot is. Het gaat alle herstelacties een voor een uitvoeren, te beginnen bij degenen die nog helemaal niets hebben gedeclareerd. We moeten ons echt focussen op de herstelacties, die zo goed mogelijk uitvoeren en ons niet rijk rekenen met de termijn waarop we alles hebben opgelost. Ook de basis moet nog verder op orde gebracht worden. Toekenningsberichten van de gemeente aan de SVB komen soms niet door in het systeem. Daar krijgen we geen terugmelding van, dus je moet het later bij toeval ontdekken. Dat is de basis die op orde moet zijn en dat is nog niet altijd het geval. Daar moet de focus op liggen.

De **voorzitter**: Ik geef het woord aan mevrouw Saers van PerSaldo, de belangenvereniging van budgethouders.

Mevrouw **Saers**: Voorzitter. Ik zou mevrouw Hempenius voor willen laten gaan, want mijn verhaal sluit aan op het hare.

De **voorzitter**: Dat is prima. Dan is het woord aan mevrouw Hempenius, die spreekt namens Ieder(in), de belangenvereniging van cliënten met een beperking.

Mevrouw **Hempenius**: Voorzitter. Graag was mijn directeur Illya Soffer hier vandaag geweest. Door de korte voorbereidingstermijn en haar eigen agenda was dit helaas niet mogelijk. Ik spreek vandaag ook namens haar en namens de achterban.

Vandaag wacht een groot aantal budgethouders en zorgverleners in spanning af of de rekeningen die zij indienen, daadwerkelijk betaald worden. Zij zitten iedere keer opnieuw in onzekerheid hierover. Er zijn zorgverleners die noodgedwongen hun zorg opzeggen, met alle gevolgen voor de zorgcontinuïteit voor de mensen om wie het gaat. Wij vragen de Kamer om zich sterk te maken voor een eenvoudig en gebruiksvriendelijk systeem, een uitvoering waarop je kunt rekenen en een uitvoerder en ketenpartners die achter het systeem staan. De gemeenten moeten náást de budgethouders gaan staan om de problemen op te lossen. Er zijn veel problemen met de huidige uitvoering van het trekkingsrecht door de SVB. De problemen blijven zich stapelen: bij de budgethouders, de zorgverleners en bij de SVB. Het percentage van 95% goed opgeloste betalingsopdrachten geeft een vertekend beeld. Het betreft namelijk alleen de gegevens die correct in het systeem zitten. De oplossingen moeten zich juist richten op de declaraties die níet correct in het systeem zitten. Hier moet echt iets aan gebeuren. We zijn vijf maanden op weg met een solide pgb en ik hoor betrokkenen zeggen dat de basis op orde moet zijn. Wat hebben we dan de afgelopen vijf maanden gedaan? Geef prioriteit aan het oplossen van betalingsproblemen. Zorg dat de SVB bij problemen contact

opneemt met de budgethouder, zodat zij samen de problemen kunnen oplossen. Verbeter de communicatie. Dat laatste hoorde ik ook de mensen van de gemeenten zeggen: het is dus een gezamenlijk probleem. Tot slot: vereenvoudig de bestaande uitvoering. De wijze waarop het huidige systeem is ingericht, lokt fouten uit. Samen met PerSaldo vinden wij dat het systeem solide, eenvoudig en begrijpelijk moet worden. Wij geven daarbij de volgende denklijnen weer:

– maak vereenvoudigingen in de keten. Denk bijvoorbeeld aan gemeenten die misschien zelf al stukken van de uitvoering kunnen doen;
– vereenvoudig en versnel de aanlevering van gegevens door ketenpartners, zorgkantoren, gemeenten, zorgverzekeraars;
– maak duidelijk en beslis tijdig hoe de uitvoering per 1 januari 2016 eruit gaat zien. Daarvoor moet je nu keuzes maken;
– als dat een andere uitvoering is dan wij nu hebben, ga in overleg met uitvoerders of zij delen van het systeem zelf kunnen uitvoeren. Denk bijvoorbeeld aan de zorgkantoren die een deel voor de WLZ-indiceerbaren kunnen uitvoeren.

Voor budgethouders betekent het pgb heel veel voor het behoud van de eigen regie en ook voor de kwaliteit van leven. Dan moet het wel zo zijn dat, als je kiest voor een pgb, de uitvoering goed werkt. Ook moet de toegang goed geregeld zijn. Wij vragen vandaag aan de Kamer om zich samen met alle betrokken partijen sterk te maken om dit op heel korte termijn beter op te lossen en daarin de voorstellen van Per Saldo goed te betrekken.

Mevrouw **Saers**: Goedemiddag. Binnen mijn gezin hebben al drie mensen een pgb. Per Saldo vertegenwoordigt 26.000 leden. Wij krijgen per dag ongeveer 300 telefoontjes met verhalen van budgethouders die zich heel veel zorgen maken en die heel veel problemen ervaren, waar zij dan zelf weer een heel creatieve oplossing voor proberen te vinden. Ik ben nu 19 jaar directeur van Per Saldo. Ik kom al die 19 jaar op voor de belangen van de budgethouders. Dat doe ik met trots en enthousiasme, vol vuur, soms knokkend en vechtend, maar altijd vrijuit sprekend. Zo zit ik hier ook. Ik behartig de belangen van de budgethouders. Ik zoek naar oplossingen, ook voor de moeilijke problemen nu. Dat is niet gemakkelijk. Dat is echt een opgave. Maar opgeven zit niet in het dna van een budgethouder, niet in het dna van Per Saldo en ook niet in mijn dna.
Op dit moment ondervinden wij heel nare, te complexe en terugkerende invoeringsproblemen, die een ontzettend negatieve invloed hebben op het persoonlijke leven van budgethouders, hun gezin en de hulpverleners. Daardoor krijgen mensen onrust, worden zij boos, maken zij zich zorgen en raken zij vertwijfeld. Wordt deze maand de hulpverlener wel betaald of krijgt de juiste hulpverlener het juiste bedrag? Wij moeten naar oplossingen toe. Het heeft te lang geduurd. Per Saldo zegt: nu moeten wij echt stappen vooruit zetten. Niemand kan langer wachten op zijn betaling dan tien dagen. Als het binnen die tijd niet lukt, moet er een vlekkeloze spoedbetaling plaatsvinden. Uitstel kan gewoon niet. Die tien dagen moeten echt staan.
Het eerste punt heeft vooral te maken met het oplossen van de brij van fouten. Er zijn declaraties en overeenkomsten die niet kloppen. Dat moet aangepakt worden. Het tweede punt heeft te maken met beter communiceren, proactief, en constructief meewerken, samen met de budgethouder, om de problemen op te lossen die in de administratie zitten en die elke maand voor terugkerende problemen zorgen.

De **voorzitter**: Mevrouw Saers, kunt u proberen om kort uw overige punten te benoemen? U bent al lang aan het woord.

Mevrouw **Saers**: Dat is waar, maar het gaat over heel belangrijke zaken. Onze boodschap is vooral dat het te complex is. Het moet anders. Er gebeuren nu heel veel zaken dubbel. Zaken eisen extra procedures en extra functionaliteiten en er worden veel eisen aan budgethouders gesteld. Wij willen dat dat eruit gaat. Wij willen dat de mensen zelf weer de regie krijgen over het budget. Wij willen ook dat de SVB de verantwoordelijke wordt voor de gehele uitbetaling en de problemen die zich daarbij voordoen. De afbakening van de verantwoordelijkheden moet veel duidelijker zijn. De communicatie moet verbeteren, zodat het vertrouwen hersteld kan worden en er proactief contact wordt opgenomen met de budgethouder als zaken niet kloppen.
De **voorzitter**: Ik wil benadrukken dat ik ook tijd wil maken voor het gesprek over de zaken die u noemt. Wij komen zeker nog bij u terug.
Ik geef het woord aan de heer Van Barschot van de BvKZ, de Branchevereniging Kleinschalige Zorg.

De heer **Van Barschot**: Dank voor de uitnodiging. Het voordeel van achter in de rij zitten, is dat ik niet alles hoef te herhalen. Ik kan het kort houden. Het pleidooi voor vereenvoudiging steun ik graag. Het systeem is nu zo complex ingericht dat het bezwijkt onder zijn eigen gewicht. Dat is de consequentie van een aantal keuzes die vorig jaar zijn gemaakt. In het bijzonder steekt mij de keuze dat in een uitbetalingssysteem, dat het trekkingsrecht feitelijk moet zijn, de basistaak, het uitbetalen, niet fatsoenlijk kan worden uitgevoerd. Het systeem kan geen dagdelen aan, het kan geen etmalen aan, het kan geen reiskosten aan. Dat betekent dat al deze, op zich vrij simpele en al jaren bestaande betalingsmogelijkheden nu gekunsteld door het systeem moeten worden getrokken. Dat levert weer extra complexiteit op die het systeem extra kwetsbaar maakt. Ik sluit mij graag aan bij het pleidooi om het systeem te versimpelen.
Het ging vandaag ook over de motie-Dijkstra. Die heeft volgens mij twee vragen: zijn de oude voorraden weg en wordt er nu binnen tien dagen betaald? Wij als branchevereniging hebben een barometer op internet. Wij vragen zorgaanbieders: zijn uw facturen al betaald? Wij doen dat een aantal keren. Wij hebben dat gedaan in januari, februari en maart. April moeten wij nog doen. Wij proberen ruim rekening te houden met de termijn van tien dagen. Wij willen niet te snel zijn. Op 5 mei was de stand van betalingen van de facturen, meer dan 800, 65%. Dat is intussen bij de laatste peiling van 19 mei opgelopen naar 89%. Dat is de hoogste score die wij dit jaar gehaald hebben. Ik ben daar op zich blij mee, want het betekent dat het heel goed gaat. Er is een flinke sprint gemaakt door de SVB, maar die 11% die nog openstaat, is een zorgenkindje. Dat zijn de dossiers waarin dingen echt chronisch mis gaan. Die gaan in januari fout, in februari, in maart en straks in april weer. Ik sluit mij dan ook graag aan bij het pleidooi om die dossiers met een gerichte aanpak op te lossen en te kijken wie wat moet doen en daarover strakke afspraken te maken, zodat het ook gebeurt.
Zorgaanbieders hebben het zwaar. Er wordt nog steeds een veel te groot beroep gedaan op de noodprocedure. Afgelopen maand hebben zich 20 zorgaanbieders gemeld met de kwalificatie «zeer urgent». Dat betekent: als ik niet binnen een paar dagen betaald wordt, kan ik geen zorg meer bieden aan cliënten. Dat vind ik een verontrustend hoog aantal. De spoedprocedure werkt overigens naar onze inschatting vrij goed, maar je moet die wel weten te vinden. Er wordt nog steeds een te groot beroep op gedaan. Dat zit hem ook weer in een aantal van die probleemdossiers. Die moeten wij dus aanpakken.
Zorgaanbieders moeten vanaf januari ongelooflijk veel extra werk doen om betaald te krijgen, om te snappen welke spoedbetalingen bij welke cliënten horen, om met cliënten te spreken over wat er eventueel nog moet gebeuren in een dossier, om cliënten gerust te stellen dat het feit dat de rekening nog niet betaald is, niet betekent dat je morgen de zorg

opzegt. Daar zit ontzettend veel extra werk in. Dat levert heel veel extra kosten op en daarover moeten wij ook spreken.

De **voorzitter**: Ik geef tot slot het woord aan de heer Veldwijk. De heer Veldwijk zit hier vanwege zijn deskundigheid op het gebied van ICT. Wij kennen hem van zijn blogs op de site Computable.nl.

De heer **Veldwijk**: Ik ben inderdaad een vreemde eend in de bijt. Ik vertegenwoordig helemaal niemand. Misschien voelt een aantal IT'ers in het land, misschien deels bij de SVB zelf, zich door mij vertegenwoordigd, maar ik weet dat niet. Ik zit hier omdat ik door allerlei mensen aangesproken werd over de vraag hoe alles in elkaar zit. Alles bij de overheid is geheim. Als de Kamer ernaar vraagt, komt het langzaam maar zeker een beetje naar boven. Langzaam maar zeker is mij duidelijk geworden dat de ICT-problemen heel groot zijn. Ik zou geen enkele terughoudendheid betrachten in het benoemen van het systeem van de SVB als total loss.
Ik heb geprobeerd om dat de laatste twee weken te beschrijven in twee artikelen in het vakblad Computer. Ik denk dat die redelijk leesbaar zijn voor niet-ICT'ers en redelijk toetsbaar voor ICT'ers in uw partij. Nu is er een groot probleem en dat moet opgelost worden. Ik was blij maar ook bedroefd dat ik de indruk kreeg dat de SVB nu precies die dingen aan het doen is waarvan ik gisteren heb geschreven dat die zouden moeten gebeuren. Men is echter heel laat begonnen. De manier waarop dat gaat gebeuren – en dat is geen verwijt – is technisch heel primitief.
Als IT'er wil ik zeggen tegen alle betrokkenen hier aan tafel, die ook belanghebbenden zijn, dat volgens mij op de korte termijn het grootste probleem is, zowel op IT-gebied als op informatiegebied als op politiek gebied, het creëren van openheid, ervoor zorgen dat iedereen precies weet wat de situatie is. Van de accountantsdienst van de SVB zelf, die het ook niet kon, tot de gemeente, tot de pgb-houders, tot de zorgaanbieders. Er gaat een ongelooflijk hoop ellende boven komen, maar als je het onder je houdt, zal het nog jarenlang door etteren. Nu zijn wij bezig met acute problemen. Er komen straks andere problemen en die kun je straks grotendeels onder de mat vegen, want dat zijn problemen van budgetten en dat soort zaken. Als belastingbetaler word je er niet blij van. Ik heb het al te vaak zien gebeuren in mijn carrière.

De **voorzitter**: Het is misschien goed om even aan te geven dat u ook betrokken bent geweest bij grote overheidsprojecten. U bent niet zomaar een ICT-deskundige. U bent een van de mensen geweest die zijn verhaal heeft gedaan in de commissie ICT.

De heer **Veldwijk**: Mijn ervaringsdeskundigheid komt voort uit een ander ontwrichtend ICT-traject dat een jaar of zeven geleden speelde bij de toeslagen. Toen speelden problemen die hier heel erg op leken bij de Belastingdienst en het UWV. Die zijn toen wel opgelost.

De **voorzitter**: Ik moet mevrouw Voortman verontschuldigen. Zij is naar de regeling van werkzaamheden. Ik geef als eerste het woord aan mevrouw Keijzer van het CDA.

Mevrouw **Keijzer** (CDA): Ik heb heel veel vragen, want hier zitten natuurlijk allerlei betrokkenen. Ik stel er enkele. Hebben Ieder(in) en Per Saldo dit aan zien komen? Hebben zij de Staatssecretaris gewaarschuwd, zoals zij ook door alle andere gewaarschuwd zijn? Ik ben mij zojuist een hoedje geschrokken. 1,2 miljoen in de stad Groningen. Als je dat omslaat naar Nederland, gaat het over 100 miljoen. Volgens mij klopt die rekensom. Wij hebben gisteren de brief gezien van de gemeente Amsterdam. Het komt erop neer dat die gemeente VWS hiervoor aansprakelijk stelt. Gaat u dat ook doen? Dan gaat namelijk de 75 miljoen

die de Staatssecretaris ons nu heeft voorgespiegeld als kosten hiervan, over de kop.

De **voorzitter**: Aan wie stelt u deze vraag?

Mevrouw **Keijzer** (CDA): Aan de wethouder van Groningen en misschien ook aan jullie allemaal.

Mevrouw **Saers**: Ik vind het fijn dat deze vraag gesteld wordt. Wij hebben vorig jaar en het jaar daarvoor al heel veel gezien. Wij zijn in 2012 met de SVB begonnen met de voorbereiding. Dan komen alle andere partners erbij, gemeenten, zorgkantoren, ZN, VNG en noem maar op, en dan wordt zo'n heel traject ingekleurd. Er komen allerlei eisen op tafel hoe zo'n trekkingsrechtensysteem in elkaar moet zitten. Er komen allerlei extra functionaliteiten die erin moeten zitten. Kortom: het werd een heel ingewikkeld gebeuren. Dat zagen wij vorig jaar al aankomen. Wij hebben heel erg gepleit voor gefaseerde invoering. Dat zou in principe ook eerst zo zijn. Dat lukte niet omdat de zorgkantoren daar niet mee overweg konden. Het is dus in één klap ingevoerd. Wij hebben zaken gezien als: je mag alleen per uur declareren, vervoerskosten konden niet. Wij hebben erop gehamerd dat het niet goed ging en dat de budgethouders hierdoor in de problemen zouden komen.

De **voorzitter**: Mevrouw Keijzer wilde nog een aanvullende vraag stellen.

Mevrouw **Keijzer** (CDA): Het is eigenlijk een andere vraag, dus ik zal netjes wachten tot de tweede instantie, anders frusteer ik het vergaderproces.

De **voorzitter**: Dat is heel goed. Dan gaan we nu naar de heer Schroor.

De heer **Schroor**: Ik ben ook wethouder Financiën, dus ik let op de kleintjes. Wij hebben dit gewoon goed bijgehouden. We hebben zo veel capaciteit moeten invliegen, dat staat nu al voor een bedrag van € 600.000 en ik schat in dat we er de rest van het jaar ook nog druk mee zijn. Op dit moment plakt de SVB pleisters op een open wond en wij doen daaraan mee. Dat doen we best goed, want de pleisters houden en je merkt dat het aantal telefoontjes en klachten afneemt. Er wordt uitbetaald. Ik weet echter één ding zeker. Ik kan het niet hard maken, maar ik weet zeker dat de wond niet geheeld is en nog gaat etteren. Dat geeft zo veel meer werk dat je daarvoor nog veel kosten moet gaan maken. De wethouder van Rotterdam komt met 17 fte's op ongeveer 1,7 miljoen. Tel dat maar op.

De heer **Gerats**: Maastricht heeft die kosten bespaard door de cliënten niet over te dragen aan de Sociale Verzekeringsbank.

De heer **De Jonge**: Rotterdam heeft die fte's overigens niet voor het hele jaar, want anders wordt het wel erg duur. Ik ben geen wethouder van Financiën, dus ik kan het niet zo gemakkelijk oplossen. Ik ben daarom ook zuinig. Wij hebben gewoon die afspraak gemaakt. Toen we in november bestuurlijk overleg met het Rijk hadden, hebben we gezegd dat er terugvalscenario's moesten worden ontwikkeld. Dat gaat overigens heel veel aanvullende inzet van gemeenten vergen en daarvan moet het Rijk de rekening op zich nemen. Daar was op dat moment ook geen misverstand over. Natuurlijk geeft de vraag hoe hoog de rekening is, altijd veel discussie. Die discussie is nog niet afgerond. We zullen die zeker vervolgen met het Rijk en het is helemaal niet erg als u daar volgende week nog eens op aandringt, maar zo gaan die dingen in een bestuurlijk overleg. Laten we wel zijn: de hele decentralisatieoperatie heeft veel meer uitvoeringskosten gevergd dan vooraf was geraamd. Dat geldt niet alleen

voor de pgb's. Alle gemeenten zijn zeer intensief bezig geweest met de decentralisatie. Daardoor is het wrang dat je nu weer heel andere discussies met het Rijk voert over eventuele uitname van budget, maar dat is weer een ander verhaal. We hebben de afspraak gewoon gemaakt en aan die afspraak zullen wij het Rijk houden.

Mevrouw **Krients**: Dat kan ik bevestigen. We hebben er in november bestuurlijk overleg over gevoerd en de afspraak is dat het Rijk de verantwoordelijkheid neemt voor de extra kosten die hiermee gepaard gaan. Ik moet er wel bij vermelden dat we op dit moment nog steeds geen opdracht hebben gezien voor een onderzoek om de uitvoeringskosten heel precies in kaart te brengen. In de komende periode zullen we daar ongetwijfeld nog stevige gesprekken moeten voeren. Zoals u ziet, zitten hier al gemeenten aan tafel die dat heel precies kunnen vertellen.

Mevrouw **Hemperius**: Ik denk dat het vooral moet gaan om de vraag hoe we het budgetsysteem goed werkbaar krijgen voor de budgethouders die hier zitten. Ik snap dat het ook met financiën te maken heeft, maar ik zou de discussie vandaag vooral willen voeren over de vraag hoe je het systeem werkbaar krijgt voor de budgethouders en hoe we daarin kunnen samenwerken met de gemeenten. Hoe kunnen we naast de budgethouder gaan staan? Ik zou niet opnieuw de discussie over geld willen voeren. Die moeten aan andere tafels gevoerd worden.

De heer **Krol** (50PLUS): Ik ben ook erg geschrokken. Ik heb samen met mevrouw Keijzer zitten rekenen en kom in Groningen uit op € 6 per inwoner. Als je dat omslaat naar het hele land, kom je inderdaad op een belachelijk hoog bedrag uit. Ik wilde vooral naar de wethouder van Maastricht. Hij zei hier zojuist, maar ook al eerder in een interview, dat hij afgelopen najaar na overleg met het ministerie al zag aankomen dat er grote problemen zouden ontstaan. Waar zag hij dat precies aan en kan hij toelichten hoe zijn actie heeft uitgepakt, met name ten opzichte van de landelijke signalen?

De heer **Gerats**: Vorig jaar is een ambtelijke praktijkdag in Roermond gehouden. Daar werden onze ambtenaren bijgepraat door de ambtenaren van het ministerie. In die tijd is duidelijk aangegeven dat er administratieve problemen waren en dat deze een tijdlang zouden aanhouden. In de brief van 18 mei vermeldt de Staatssecretaris dat ze aanhielden tot en met oktober. Dan zitten we al in december. Wij hebben ook gesprekken gevoerd met het ministerie om te horen of wij onze werkwijze mochten voortzetten. Dat is niet door het ministerie ingewilligd. In die communicatie is bij ons geen goed gevoel ontstaan over de ontwikkelingen. Het zijn ambtelijke signalen in overleggen die wij gevoerd hebben met het ministerie dat de afweging maakte. Daar komen onze ervaringen met het systeem bij. Wij hadden een soortgelijk systeem, maar wij bieden de cliënt meer dan een controle dat hij beschermd is tegen fraude. We helpen ook met de contacten voor de arbeidsovereenkomst, de afhandeling van de declaratie en de verantwoording. Die handreiking hoort er voor ons bij als je zo'n systeem wilt opzetten, want dan wordt het hanteerbaar voor de cliënt. Als je het een kil administratief systeem laat zijn, werkt het niet volgens ons. Dat waren onze zorgen in het najaar. De ervaringen tot nu toe zijn zo dat het op die manier voor de cliënten voortreffelijk verlopen is en wij hen goed konden blijven bedienen.

De **voorzitter**: Misschien even aanvullend nu we het toch over dit onderwerp hebben. U zegt dat het tegen de wens van het ministerie is dat u het zo gedaan hebt. Hoe zijn de verhoudingen nu? Hoe staat het er nu mee?

De heer **Gerats**: Wij hebben daarna nog gecommuniceerd met het ministerie. Uit die communicatie trekken wij de conclusie dat het ministerie niet handhavend is opgetreden. Wij hopen dat er een moment komt dat we in alle zorgvuldigheid de kans krijgen om in Maastricht te blijven doen zoals we het nu doen of dat we de problemen in goede harmonie met het ministerie oplossen. Wij zijn oplossingsgericht, maar we hebben de verantwoordelijkheid voor de burger genomen door te zeggen dat we er niet aan meedoen.

De heer **Krol** (50PLUS): U was dus niet verbaasd dat het landelijk fout ging?

De heer **Gerats**: Nee, op basis van de ontvangen signalen was onze verwachting dat het landelijk fout zou gaan.

Mevrouw **Dik-Faber** (CrhistenUnie): Dank aan alle sprekers voor hun inbreng. Ik begrijp dat er komend jaar echt een zware periode voor ons ligt en dat er veel hersteld moet worden in de wijze waarop mensen geregistreerd zijn. Daar loopt nog een heel proces van herindicaties voor een grote groep doorheen. Ik maak me daar grote zorgen over. Mijn vraag is vooral gericht aan Ieder(in) en Per Saldo. Hoe kunnen deze processen samengaan? Ik hoorde Ieder(in) op een gegeven moment zeggen dat er nu gekozen moeten worden hoe de uitvoering er per 1 januari uit moet zien. Het was een heel toekomstgerichte en relevante opmerking. Wat zou het advies van Ieder(in) en Per Saldo zijn aan de politiek? Hoe moet het per 1 januari 2016 eruit zien?

Mevrouw **Hempenius**: Hoe het eruit moet zien? Het moet werken voor budgethouders. Het moet solide zijn en de portaalproblemen moeten zijn opgelost. Hoe dat precies is, moeten we bespreken met alle partijen die erbij betrokken zijn. Ik hoorde net dat er een ICT-systeem is dat total loss is. Ik vind het heel relevant om na te denken wat dit voor 2016 betekent, wetende dat er nog herindicaties komen en er nu dingen uitbetaald zijn die weer teruggehaald moeten worden omdat er fouten in zijn gemaakt. Ook alles wat inmiddels uitbetaald is, zal nog menskracht gaan kosten om te herstellen. Tegen die achtergrond zeggen wij dat je echt moet vereenvoudigen en moet kijken of bepaalde uitvoeringsorganisaties, zoals de zorgkantoren, een deel van de taak op zich zouden kunnen nemen. Dat zul je moeten bespreken en toetsen op basis van de doelen waarvoor het pgb ooit was bedoeld.

Mevrouw **Saers**: Wij hebben zeker al een aantal ideeën, bijvoorbeeld één budget dat flexibel is en gebaseerd op het persoonlijke plan dat de gemeente en het zorgkantoor goedkeuren. Dan haal je die schakel er al uit en kijkt de SVB alleen naar de juridische goedkeuring van een overeenkomst. Nu worden voor allerlei delen aparte budgetjes toegekend. Dat hebben we volgend jaar nog veel meer binnen de Wmo en de Jeugdwet. Daar moeten we niet naartoe. Het moet één budget worden, want dat is het nu niet binnen de Wmo. We moeten af van al die verschillende maximumtarieven waardoor overeenkomsten meteen openspringen als je de hulpverlener door de indexatie een dubbeltje meer gaat geven. Op dat moment floepen alle overeenkomsten open en moeten ze opnieuw goedgekeurd worden. Iedereen begrijpt dat dit heel veel ellende gaat geven. Wij denken aan al dit soort zaken. Er zit een volgordelijkheid in. Ik hoorde de vertegenwoordiger van de gemeente Maastricht zeggen dat hij het allemaal zag aankomen, maar gemeenten hebben heel hoge eisen gesteld aan wat er allemaal moest kunnen. Ik denk dat we daarvan af moeten. We moeten in feite terug naar het oude systeem met goedkeuring vooraf. Alle ballast die erbij gekomen is en waarmee allerlei andersoortige doelen gediend worden, moet eruit. Het is onwerkbaar voor

de keten en al helemaal voor de budgethouder. Die moet het stuur weer in handen krijgen. We hebben inmiddels een pakket van eisen uitgeschreven voor Mijn PGB. Dat moet de input zijn voor de overeenkomst en de betalingen, zodat er een klap op gegeven wordt en de mensen direct weten dat er betaald wordt. Daar zijn we nog ver weg van.

De **voorzitter**: Is er nog iemand die iets wil zeggen?

De heer **Veldwijk**: Vindt u het goed als ik er iets over zeg? Ik spits altijd mijn oren als ik hoor dat het systeem moet veranderen. Daar moet je altijd heel voorzichtig mee zijn als een bestaand systeem niet goed werkt. Gelukkig hoorde ik vooral dat men het systeem werkend wil krijgen. Er zijn allerlei mogelijkheden, zelfs in de situatie waarin de SVB zich nu bevindt. Nu worden bijvoorbeeld allerlei dingen opgehouden door bureaucratie, omdat ze eerst goedgekeurd moeten worden. Voor de korte termijn, en misschien ook structureel, zou echter ook kunnen zeggen dat je er bovenop gaat zitten. De overheid vertrouwt de burgers, laat de beschikking aan de pgb-houder over en de SVB voert uit. Als de SVB op een gegeven moment zijn data op orde heeft, kan hij heel snel reageren als er dingen verkeerd zijn. Zo is het zeven jaar geleden ook gegaan. Toen heeft de Belastingdienst allerlei mensen min of meer in den blinde voorschotten gegeven voor hun toeslagen. Ze hebben daarmee een jaar de tijd gecreëerd om de zaak op orde te krijgen binnen het systeem. Daarna heb je er nooit meer iets over gehoord. Een interessante vraag is of dit kunstje hier herhaald kan worden met het bestaande systeem. Ik heb het antwoord er niet op, want daarvoor zal de SVB nog veel meer openheid van zaken moeten geven.

De heer **Potters** (VVD): Ik had een vraag aan Per Saldo maar die is al gesteld door mevrouw Dik-Faber. Daarom wil ik graag twee andere vragen stellen. Voor de eerste vraag ga ik terug naar vorig jaar. Vanochtend heeft de Sociale Verzekeringsbank gezegd in staat te zijn het systeem te mitigeren naar 2015 als de gegevens goed aangeleverd worden. Maar wat is «de basis op orde»? Wat hebben de gemeenten en de zorgaanbieders gedaan om ervoor te zorgen dat de informatie die aangeleverd zou worden, van voldoende kwaliteit was om de mitigatie op een goede manier te kunnen uitvoeren. Zat daar ook al een achterstand in? Op de tweede vraag kom ik later terug.

Mevrouw **Krients**: De gemeenten hebben in het najaar van 2014 een aantal problemen gehad. Een probleem was de late besluitvorming door de politiek, met als gevolg dat heel veel implementaties laat zijn gestart. Verder kregen de gemeenten heel erg veel op hun bordje door de decentralisaties. Dit is immers een klein onderdeeltje uit een veel groter geheel. Tot slot ontbraken de juiste gegevens in heel veel gevallen. Daarbinnen hebben de gemeenten alles in het werk gesteld om ervoor te zorgen dat de gegevens aangeleverd werden.

De **voorzitter**: Wil een van de wethouders daarop reageren?

De heer **Schroor**: Gemeenten hebben ook geen ultramoderne ICT-systemen. Die broek moeten we ook niet aantrekken. Wij hebben echter wel onze gegevens zo goed mogelijk aangeleverd, precies zoals mevrouw Krients net heeft aangegeven. De zok's zijn bijvoorbeeld prima aangeleverd en daar staat alles in. We lopen echter vast in het ICT-systeem bij de SVB dat niet communiceert en niet werkt. De heer Veldwijk weet daar veel meer van dan ik. We weten allemaal wel dat als systemen niet met elkaar communiceren, je gegevens kunt aanleveren tot je een ons weegt: ze zullen dan nooit goed worden verwerkt. Daar lopen we op dit moment tegenaan.

De **voorzitter**: Even voor de duidelijkheid: zok's zijn zorgovereenkomsten.

De heer **Van Barschot**: Het is een wat ingewikkelde vraag. Wat hebben zorgaanbieders gedaan om de informatie op orde te krijgen? Wij zijn namelijk bij het opzetten van het systeem niet betrokken geweest. Wij zijn er eigenlijk pas vanaf begin maart bij betrokken geraakt, toen we zagen dat het fout ging en we moesten meedenken. Maar wij zijn natuurlijk wel partij in het uitvoeren van het systeem. Ik zal een klein voorbeeld noemen. Stel: je levert een tarievenlijst aan bij de SVB en bij de gemeente. Je zegt dan tegen de gemeente: is het goed dat wij voor deze zorg dit tarief vragen? Dat doe je in november. Je vraagt een tarief van € 44 per uur voor begeleiding. Het maximumtarief voor begeleiding is, uit mijn hoofd, € 63 per uur. Wat doet de gemeente echter? De gemeente zet op de zorgovereenkomst dat € 44 per uur prima is en zet dat bedrag als maximumtarief voor deze zorgovereenkomst voor deze cliënt voor deze zorgsoort in het systeem van de SVB. Op 1 januari komt er echter een indexatie: het tarief wordt € 44,50. Dan zegt het systeem: dat mag ik niet betalen, want het mag maar € 44 zijn. Dat klopt niet, want die € 44 had er nooit in moeten staan. Het had € 63 moeten zijn. Dit is een klein voorbeeld van hoe ongelooflijk complex het systeem is geworden. Er kunnen 220.000 verschillende maximumtarieven in het systeem staan op dit moment. Per zorgsoort, per contract en per cliënt kan er een apart maximumtarief in staan. Waarom gaat het in dit voorbeeld fout? Het gaat fout, omdat in dit voorbeeld de gemeente niet begrepen heeft dat zij geen € 44 in het systeem had moeten zetten, maar € 63. Dan was het nooit fout gegaan.

De heer **Veldwijk**: Nee, het gaat fout omdat het besturingsprincipe is: we doen niks, tenzij je door alle hoepeltjes gesprongen bent. Je kunt ook zeggen: ik stel ambtelijk vast dat die € 44 het maximale tarief is en dat betaal ik uit. Dat veronderstelt wel dat je je administratie op orde hebt en feedback aankunt, want daarna komt natuurlijk de correspondentie op gang. Nu gebeurt er helemaal niks. Dat is een besturingsprincipe dat alleen maar werkt in heel stabiele, uitgetrilde omgevingen. Dat is deze omgeving niet.

De heer **Van Barschot**: Ik wil nog even wat aanvullen. Wij kunnen nog steeds niet in het systeem kijken. In een heleboel situaties vraag je je dus als zorgaanbieder af waarom het fout gaat. Als ik een factuur opstuur naar mijn cliënt, kan ik niet zien of die factuur bij de SVB binnenkomt en wat ermee gebeurt. Wij hebben geen idee. Ik moet dus naar mijn cliënt, maar die heeft meestal ook geen idee. Als wij mee zouden kunnen kijken bij wat er gebeurt, kunnen we ook meesturen. Dan kunnen we zeggen: dit gaat altijd fout, maar als we het zo doen, lossen we het op.

Mevrouw **Saers**: Ik wil ook nog even zeggen wat gemeenten eraan hadden kunnen doen: ze konden hun burgers op de hoogte stellen. Wij kennen ongelooflijk veel gemeenten die hun burgers niet op de hoogte stellen. Die gemeenten kennen niet eens budget toe en hebben pas in januari en februari tarieven vastgesteld, waardoor de vertraging oploopt. Sommige gegevens zijn heel laat overgedragen. Daar kunnen gemeenten niks aan doen, want dat had weer met een ander systeem te maken. Ik ken gemeenten die officieel nog steeds geen budget hebben toegekend aan hun budgethouders. Dat is nu allemaal opgelost via ambtshalve budgetten, maar het is inmiddels wel mei.

De heer **Veldwijk**: Laat ik hem even intrappen. U hebt vanochtend gehoord dat er nu – dat is hartstikke goed, maar veel te laat – queries worden ontwikkeld om informatie te geven over dingen die in bakjes liggen en niet goed zijn. Die lijstjes moeten niet alleen naar de interne

SVB-medewerkers toe, maar ook naar de pgb-houders, de gemeenten en de zorgaanbieders. Een paar joins erbij, verdelen en het scheelt waanzinnig veel telefoontjes. In ieder geval krijg je andere telefoontjes.

De heer **Potters** (VVD): Ik had mijn tweede vraag even apart gehouden. De heer Veldwijk stelt namelijk best scherp dat het hele systeem total loss is. Hij geeft ook aan dat het voor hem moeilijk is om inzicht te krijgen in hoe het systeem nou daadwerkelijk functioneert. Omdat hij toch wel een stevige uitspraak doet, is het misschien goed als hij aangeeft waarop hij dat baseert. Op basis van wat wij hier doen, moeten wij een oordeel vormen. Dan is dat wel redelijk cruciaal. Kan hij iets meer vertellen over zijn achtergrond en over de gegevens van dit systeem? Ik stel zijn deskundigheid zeker niet ter discussie. Absoluut niet. Maar op basis waarvan doet hij deze uitspraken?

De heer **Veldwijk**: Mijn deskundigheid treft u aan in mijn publicaties. Die zijn controleerbaar voor iedereen. Vanochtend heb ik via BNR gehoord dat ik welkom ben bij de SVB. Ik draai de zaken om. Ik heb hartstikke concreet gezegd wat er mis is. Het is heel toetsbaar. Alles wat niet waar is van wat ik heb gezegd, kan door de SVB zo van tafel geveegd worden.

De **voorzitter**: Ik geloof niet dat dat helemaal de vraag is, mijnheer Veldwijk.

De heer **Potters** (VVD): Nee, met alle respect, dat is geen antwoord op mijn vraag. Ik stel gewoon een heel duidelijke vraag. Ik zeg nogmaals: uw deskundigheid staat wat mij betreft echt niet ter discussie. U zegt alleen: het systeem is total loss. In het geval van auto's moet je in zo'n geval kunnen zien wat er mis is met de auto. Het is dan duidelijk waarom hij niet rijdt of waarom de remmen het niet doen. Het gaat om dat soort dingen. Als u deze uitspraak doet, waar baseert u dat dan op, vanuit de gegevens die uzelf hebt gezien? U kunt zeggen: ik draai het om en de SVB moet maar aantonen dat het systeem niet total loss is. Dat vind ik echter een beetje makkelijk. Ik wil dus gewoon objectief van u weten waar u dit op baseert.

De heer **Veldwijk**: Ik baseer dat op de stukken die aan de Kamer zijn gestuurd en die ik als ICT-deskundige heb gelezen. Ik zal u één voorbeeld geven, van diverse voorbeelden. In dit systeem is een betaling niet te herleiden tot een declaratie. Ga daar maar eens met een registeraccountant over praten. Dat is onbestaanbaar. En we hebben vanochtend ook nog een keer gehoord dat de auditdienst daar achter is gekomen gaande het onderzoek. Dat betekent dus dat de auditdienst helemaal niet betrokken is geweest bij dat hele verhaal. Weet u, ik ben niet alleen ICT'er, maar ook econoom. En dan val je hier echt bij stil. Dat is ondenkbaar.

Mevrouw **Keijzer** (CDA): Dit raakt mij ook. Ik heb bijvoorbeeld de broncode opgevraagd, want die kan ook inzicht geven. Die geven ze echter ook niet. Dat wil ik toch even zeggen.

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA): Als ik dit vanochtend en nu zo hoor, kunnen we volgens mij alleen maar de conclusie trekken dat het een ongelooflijk ingewikkeld en complex systeem is geworden. Willen we dit echt laten werken, niet alleen voor de mensen die hier nu zitten, maar vooral ook voor de mensen met een pgb, dan is de opdracht hoe we dat systeem weer een beetje hanteerbaar maken. Hierover is door enkele vorige sprekers ook een aantal vragen gesteld. Ik zou echter graag nog wat meer concrete suggesties van uw kant krijgen, al is het maar omdat de wegen daar voor een deel ook weer uit elkaar lopen. In haar position paper zegt de gemeente Groningen – het kan ook een andere gemeente

zijn; corrigeer me als ik het verkeerd heb – meer inzicht te willen in de verschillende tarieven. Ik hoor echter ook de suggestie om met één deelbudget te werken en daar kan ik me ook alleszins iets bij voorstellen. We willen verder en we willen pgb-houders kunnen bedienen, zodat ze uit deze sores komen. Wat zijn nou de eerste grote stappen die we moeten zetten om dit systeem eenvoudiger en klantvriendelijker te maken?

De **voorzitter**: Wie wilt u daar als eerste over horen?

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA): Per Saldo en een van de wethouders.

Mevrouw **Saers**: Ik krijg al de rillingen als ik zulke woorden hoor: inzicht in alle maximumtarieven. Nee, we moeten naar één maximumtarief toe. Door de verschillende tarieven klappen namelijk steeds de betalingen eruit. Er gebeurt iets in een overeenkomst of iemand krijgt ergens gewoon wat meer, en gelijk is er weer een blokkade. Daar willen wij nou juist vanaf. Wij willen één budget. Nu zijn het er nog maar twee. Het systeem kon namelijk dit jaar maar vier verschillende budgetten aan. Bij de Wmo hebben we nu dus twee budgetten: een voor huishoudelijke hulp en een voor begeleiding. En, o wee, als je één cent meer van een van beide gebruikt, krijg je gelijk die blokkade. We waren één budget gewend en daar werkten we mee. Dat was flexibel inzetbaar. Je hebt een persoonlijk plan en dat wordt goedgekeurd door de gemeente. Dan moet er ook vertrouwen zijn dat er op basis van dat plan ingekocht wordt. Uit een gesprek met je burger blijkt dan weer of daarvan af is geweken. Daar moeten we naar toe. We moeten juist niet aan al die eisen van gemeenten tegemoetkomen om van alles te bekijken. Het wordt een soort naturazorg. Dat is niet te doen voor individuen en daar moeten we ook niet naartoe. Het pgb was nou juist zo'n geweldig instrument, omdat mensen op maat de zorg konden regelen. Nu loop je echter vast als je er een millimeter van afwijkt. Daar willen we niet naartoe en daar moeten we ook echt niet naartoe.

De heer **Schroor**: Ik ben het daar niet helemaal mee eens. In de kern vind ik de wijziging die is toegepast en de gedachte achter de nieuwe regelgeving namelijk wel goed. Ik vind het goed dat een gemeente in gesprek gaat met de mensen die pgb-houder zijn of die in herindicatie komen. Het is niet erg dat je op maat gaat bekijken welke soorten zorg geleverd moeten worden en dat je dat differentieert en met elkaar controleert. We zagen in het verleden immers dat het, ondanks alle goede bedoelingen, ook weleens mis is gegaan. Wij zitten hier echter niet om een oordeel te geven of te vormen. Daar bent u voor. Mijn stelling is dat we de komende tijd een begin kunnen maken met een oplossing door een open, transparant systeem te maken. Dat systeem moet inzicht kunnen geven en het moet ook flexibel en snel aan te passen zijn, want bijvoorbeeld een indexering moet toch met een paar kleine handelingen aangepast en geregeld kunnen worden. Als gemeente kunnen we dan het pgb en de pgb-systematiek erachter goed gaan organiseren. Daar zijn de hele transitie en de decentralisaties toch op gericht: een gemeente die in contact komt met haar inwoners en haar zorgvragers en die samen met hen gaat bekijken wat de beste vorm van zorg is. Zo kunnen we op maat bekijken wat er nodig is, kunnen we het controleren en kunnen we het, indien noodzakelijk, aanpassen. Die open hand ligt er. Maar het Rijk en de gemeente moeten met elkaar dat intensieve traject in willen gaan. Ze moeten nu een soort plan twee maken met de ketenregisseurs die al zijn aangesteld, om samen te bekijken hoe we dat gaan uitvoeren. Dat gaat geld kosten. Dat gaat tijd kosten. Als we realistisch zijn, kunnen we zeggen dat dat ons een jaar gaat kosten. Dat hadden we denk ik een halfjaar terug ook al kunnen bedenken en dan hadden we deze discussie nu niet gehad. Dan hadden we gewoon geweten dat het ingewikkeld en complex is, dat

het systeem niet voldoet, dat we een jaar de tijd nodig zouden hebben en dat we dan een heel eind zouden zijn. Die tijd moeten we er nu nog steeds in stoppen.

De heer **Van Barschot**: Ik wil me heel graag aansluiten – dat hebben we ook eerder gedaan – bij het pleidooi van mevrouw Saers van Per Saldo voor de vereenvoudiging van het systeem, en dan met name bij haar pleidooi voor één budget. We hebben te maken met een decentralisatie naar de gemeenten en met hervormingen van de langdurige zorg. Daar waren een aantal uitgangspunten bij: minder bureaucratie en meer ruimte voor de relatie tussen cliënt en zorgverlener. Ontschotten, dat was ook een van de uitgangspunten. En wat hebben we gedaan? We hebben schotten geplaatst waar ze nooit eerder stonden. Dat levert nu uitbetalingsproblemen op die nooit eerder bestonden. Ik snap wel dat de wethouder zegt dat er in het verleden dingen fout zijn gegaan. Ik wil er dan toch op wijzen dat die nooit fout zijn gegaan op de schaal waarop het nu fout gaat in dit systeem. Als ik mocht kiezen, ging ik graag terug naar het verleden.

Mevrouw **Saers**: Ik heb nog één ding. We hebben zelfs discussies gehad in de stuurgroep waarbij gemeenten zeiden: per vier weken mag maar zo veel uur worden ingekocht en daar moet op gecontroleerd worden. Je zal maar net ziek zijn in die vier weken en daardoor extra hulp nodig hebben. Dan blokkeert dus de betaling. Ik krijg er echt de rillingen van.

Mevrouw **Hempenius**: We willen een goede toegang, maatwerk en een eenvoudige uitvoering. Maar we krijgen op gemeentelijk niveau nu juist signalen dat het wordt ontmoedigd om een pgb te nemen en dat mensen naar zorg in natura worden gedwongen. Als dat is omdat die vormen betere oplossingen bieden, vind ik het prima. In veel gevallen horen wij echter dat dat niet het geval is. Hier is echt meer aan de hand.

De heer **De Jonge**: Dat zal in een aantal gemeenten zo zijn, maar hopelijk is daar dan ook een scherpe gemeenteraad die de wethouder daarover aan zijn jas trekt. Het gaat hier volgens mij om het volgende. Ik hoor een aantal pleidooien voor een vereenvoudiging van het systeem. Daar ben ik op zich natuurlijk voor. Ik ben alleen ook een beetje beducht voor zulke veranderingen, omdat we weten hoe ingewikkeld het huidige systeem al is. Zullen we niet eerst proberen het huidige systeem echt aan het werk krijgen? Ik ben zijn naam vergeten, maar de ICT-man heeft daar vast ideeën over. In fase twee kunnen we dan verder vereenvoudigen of doorontwikkelen.

De **voorzitter**: Ik geef alleen nog het woord aan de heer Veldwijk en dan gaan we echt naar de volgende vragensteller.

De heer **Veldwijk**: Mijn beeld is dat er op korte termijn niet zo veel keuze is. Ik vind dat de SVB recent wel goede dingen is gaan doen. Dat moet echter wel gecommuniceerd worden naar alle partijen. Alle zaken moeten echt worden opengegooid. Er zijn nog enkele andere mogelijkheden, maar dat is iets voor een volgend artikel in een vakblad.

Mevrouw **Leijten** (SP): Als ik dit zo volg, vraag ik me af hoe de vergaderingen van de stuurgroep eruit hebben gezien. De Kamer heeft de verslagen vertrouwelijk gekregen en daarom zal ik ze niet inzien, want alles wat je vertrouwelijk inziet, kan je niet in het debat gebruiken. Mevrouw Krients is weg, maar er zaten hier mensen aan tafel die ook in de stuurgroep zitten. Zij zeiden dat het door de Tweede Kamer komt dat het fout loopt. Ik vind dat geen pas geven ...

De **voorzitter**: Mevrouw Leijten, één seconde alstublieft, want dit drukt mij met de neus op een verzuim mijnerzijds. Mevrouw Krients heeft al van tevoren aangegeven dat ze om 14.00 uur weg moest en dat is dus ook gebeurd. Gaat u verder.

Mevrouw **Leijten** (SP): ... en ik ga u niet meer om een oordeel vragen over elkaar, want het is duidelijk dat de belangen verschillend liggen.
Wij hebben het over de besluitvorming zoals zij is gelopen en waarin de belangen wellicht anders lagen, maar waarvan het de bedoeling was dat de kwetsbare burger via het pgb de zorgverleners betaalt. Ik stel de volgende vraag aan de heren Schroor en De Jonge. De heer Gerarts heeft hem eigenlijk al beantwoord, omdat hij er voor een groot deel niet aan heeft meegedaan. Als u achteraf had geweten dat er een uitzondering mogelijk was geweest, had u die dan ook gehanteerd? Ik vraag aan mevrouw Saers: als u achteraf had geweten dat er een uitzondering mogelijk was, had u die dan breder gepropageerd?

De heer **De Jonge**: Het is lastig om in retrospectie in het bestek van een hoorzitting daarop een compleet antwoord te geven. Je kunt daarover een avond bomen. U maakte een opmerking naar aanleiding van een opmerking van mevrouw Krients. Ik geloof niet dat mevrouw Krients de Kamer de schuld gaf, zoals u dat zei. Het is echter een feit dat vorig jaar vrij laat over een enorm omvangrijk wetgevingspakket is besloten, met name wat betreft de Wmo. Dit betekende dat daaropvolgend gemeenten de verordeningen moesten aanpassen en dat daarna de implementatie tot stand moest komen. Meestal doe je die dingen volgordelijk, maar vorig jaar hebben al deze zaken naast elkaar gespeeld. Zo is het wel gegaan.

Mevrouw **Leijten** (SP): Ik wil hieraan toevoegen dat in het bestuurlijk overleg is besloten dat de invoering wel kan plaatsvinden. De Kamer zat hier niet bij aan tafel, maar de gemeente wel. U had als belangenbehartigers ook kunnen zeggen: de politiek heeft zo laat een besluit genomen dat wij dit nog niet kunnen invoeren. Dit is niet gebeurd. Ik kan het punt hiermee ook terugleggen.

De heer **De Jonge**: Ik weet niet of het vruchtbaar is om hierop in te gaan. Laat ik het als volgt zeggen. Er moest heel veel tegelijkertijd gebeuren: beleidsvorming, besluitvorming over wetgeving en implementatie. Ik herinner mij nog dat wij ver voor het vaststellen van de wet de inkoopstrategie van zorg in de gemeenteraad aan de orde hadden. De gemeenteraad vroeg ons toen of we niet eerst de wet zouden moeten afwachten. Wij hebben gezegd dat dat niet kon en dat we dit eerst moesten doen, erop rekenend dat de wet eruit zou zien zoals we dachten dat hij eruit zou zien. Zo is het in alle gemeenten gegaan.
In het bestuurlijk overleg is door de gemeenten meermalen buitengewoon scherp alle zorg op tafel gelegd. Het punt is echter dat je op een zeker moment niet meer kunt zeggen dat je alles anders gaat doen, omdat dit de implementatie alleen maar kwetsbaarder zou maken. In de twee bestuurlijke overleggen in november hebben we flink de noodklok geluid en gezegd dat er een terugvalscenario zou moeten komen. Hieraan is onvoldoende gewerkt, wetende dat in de ketenafhankelijkheid dingen niet op orde zouden komen. Al deze zaken zijn gebeurd. Uw vraag is of op enig moment daadwerkelijk aan de noodrem getrokken had moeten worden. De wet schrijft voor dat het trekkingsrecht per 1 januari zou worden ingevoerd en de wet schrijft ook voor hoe dat zou moeten gebeuren. Dit is tevens een antwoord op de laatste vraag die u stelde. Hebben wij ooit overwogen om net als Maastricht te handelen? Ik ben uitgegaan van de wet zoals de Kamer die heeft vastgesteld en die schrijft voor: gij zult gebruik maken van de SVB. We opereren vaak op het randje van wat nog kan binnen de wet; in dit geval zou het echt over de rand heen zijn

gegaan. Ik kijk belangstellend naar hoe Maastricht het doet, daar gaat het verder niet om, maar wij proberen voorlopig dit systeem in deze setting werkend te maken.

De heer **Schroor**: Groningen is soms ook bestuurlijk ongehoorzaam – u hebt de bed-bad-brooddiscussie misschien ook gevolgd – maar in dit geval was Groningen dat niet. Ik sluit me op dat punt aan bij mijn collega uit Rotterdam. Hoewel ik niet bij het bestuurlijk overleg aanwezig ben geweest, kan ik wel de positie van de gemeente Groningen aangeven. In 2013–2014 hebben wij aangegeven dat wij veel liever via de bestaande relaties met het zorgkantoor zouden verder werken, uiteraard in de geest van de nieuwe wetgeving met de pgb's. Dit is toen niet doorgegaan en er zijn andere afspraken gemaakt. Er is toen wel afgesproken dat er een terugvaloptie georganiseerd zou worden in het geval het toch niet goed zou gaan. Als gemeente ga je er dan van uit dat je bekijkt of het werkt. Als dit niet zo is, dan is er een noodoplossing voorhanden waarna snel naar de echte oplossing kan worden overgegaan. Dat is een systematische onderschatting geweest, laten we dat maar als conclusie hier op tafel leggen. Was ik dan liever bestuurlijk ongehoorzaam geweest zoals Maastricht dit is? Dat is lastig te beantwoorden. Wij moeten nu bekijken hoe wij binnen uw wetgeving samen met de SVB de komende tijd de handschoenen kunnen oppakken. Misschien kan er ook wat meer ruimte zijn voor gemeenten om maatwerk te bieden, maar het is aan de ketenregisseurs om dat vorm te geven. Dit is nog een lange en ingewikkelde weg.

De heer **Gerarts**: Ik vind het belangrijk dat wij ons ervan bewust zijn dat we dit van vandaag op morgen niet opgelost en op orde hebben. Dit is duidelijk in de beleving. Laten we ook tijd en rust nemen, want dat hebben wij gemist. In Maastricht proberen we voor de burger een beetje rust in de decentralisatie te brengen. Wij verwachten deze rust ook van de Tweede Kamer en van de Staatssecretaris. Dan kunnen wij voldoende ruimte geven aan de uitvoeringspraktijk. Er zijn al pleidooien geweest om ook in dat zorgvuldige traject, dat tijd zal kosten, voor gemeenten wat ruimte te scheppen voor andere mogelijkheden om het in te vullen. Dat zou ons in ieder geval helpen.

De heer **Van der Staaij** (SGP): Ik heb een vraag die te maken heeft met een zorg die veel mensen bezighoudt. Hoe krijg je de betalingsproblemen die er nu nog zijn, ondanks alles wat er is gebeurd, zo snel mogelijk opgelost? Ik hoorde iemand vanmiddag het beeld noemen dat je door heel wat hoepeltjes moet heen springen om groen licht te krijgen. Ik vind dit een pakkend beeld. Bij welk hoepeltje gaat het nu nog vooral mis? Heeft mevrouw Saers of mevrouw Hempenius daar nog zicht op? Is er een gemeenschappelijk patroon in de probleemdossiers die er nu nog zijn? Stel dat het streven is om te versimpelen: minder hoepeltjes dus. Aan de ICT-deskundige vraag ik of het zou lukken om de hoepeltjes er vandaag of morgen tussenuit te halen. Of gaan wij ervoor zorgen dat er nog langere files ontstaan in de hoepeltjesrij die er nog is?

Mevrouw **Saers**: Wij kennen de hoepeltjes inmiddels. We hebben gepleit voor het kijken naar de casuïstiek. We zien die casuïstiek elke dag. We roepen op de oorzaken op te zoeken, want er zijn ook andere mensen die daar last van hebben. Inmiddels zijn heel wat hoepeltjes ontdekt. Enkele zijn hier al langs gekomen: een foute wet is aangevinkt, verschillende wetten – sommigen hebben drie wetten aangevinkt – en ook verschillende budgetten, soms ook drie. Een ander stuk is dat overeenkomsten en declaraties niet met elkaar kloppen, maar ook dat zaken rondom ziekmeldingen niet correct worden afgehandeld. Mensen hebben bijvoorbeeld een ziekmelding gedaan, die uiteindelijk moet resulteren in het terugstorten van geld in het budget – de zieke hulp is doorbetaald – maar dat

gebeurt niet. Dit is nog even niet aan de orde; vanwege het doorbetalen en alles op betalen zetten, worden budgetten te snel uitgeput. Het gaat bijvoorbeeld om zaken die gedeclareerd worden conform zowel de Wmo als de Zorgverzekeringswet, omdat een hulp binnen de kaders van die beide wetten werkt. In zo'n geval wordt alleen het Wmo-budget uitgeput, omdat dit niet goed kan worden ingevoerd in «mijn pgb». Dit maakt dat het budget te snel is uitgeput, wat weer tot blokkades leidt. Zo komen er allerlei van dit soort hoepeltjes boven water. Ik stel voor dat direct het gehele dossier wordt opgepakt als iemand de SVB belt met de melding dat er iets niet goed gaat. Niet alleen dat ene ding moet dan worden geregeld, maar getracht moet worden het gehele dossier op orde te krijgen. De Kamer heeft aan de Staatssecretaris gevraagd: kan er een ingang komen waar budgethouders dit soort problemen kunnen melden? De ingang moet worden gecreëerd, voor problemen die niet alleen over betalingen gaan, maar ook over het niet op orde zijn van gegevens. Het zou al enorm helpen om het daarover te kunnen hebben. Verdere is communiceren heel belangrijk: vertel wat je aan het doen bent, vertel wat er nog niet kan, vertel wanneer het aan de beurt komt, gooi het open, laat zien wat er lukt en wat niet. Hierdoor weten budgethouders wat ze kunnen verwachten en wanneer en waarover ze aan de bel moeten trekken, omdat het nu bijvoorbeeld opgelost zou moeten zijn.

Mevrouw **Hempenius**: Ik ben het hier helemaal mee eens. Als iets niet correct is, moet de SVB er samen met de budgethouder voor zorgen dat het goed gaat. Wat hierbij kan helpen is dat er vaste aanspreekmensen komen, zodat je als budgethouder weet wie je bij de SVB moet bellen. Op die manier kan er iets worden opgebouwd. De communicatie moet beter. Je moet ieder moment kunnen zien wat er is betaald en wat er niet is betaald en waarom niet, want dan kun je het ook oplossen. Als laatste is het belangrijk om minder tarieven en minder variaties vanuit de gemeente in het systeem onder te brengen. Het zal veel makkelijker worden als er wordt uitgegaan van standaardtarieven en terugrekenen aan het einde van het jaar.

De heer **Veldwijk**: De vraag is wat wij aan de hoepeltjes kunnen doen. Formeel moet ik een voorbehoud maken, omdat ik daar meer informatie voor nodig heb. Je moet naar een situatie toe die lijkt op de situatie van zeven jaar geleden, met de toeslagen. Je kunt mensen niet vijf maanden lang laten zitten. Ik heb me heel lang het hoofd gebroken over de vraag waarom de SVB dat niet doet, ook gezien het enorme belang. Dit is de laatste dagen duidelijk geworden. Dit is vanwege de lobotomie tussen declaraties en betalingen. Ik kan me goed voorstellen dat de SVB heel voorzichtig gaat betalen, want je moet later maar weer zien dat je geest in de fles krijgt. Ik complimenteer de SVB met wat hij de laatste tijd heeft gedaan, onder andere het eruit halen van de lijstjes, wat allemaal informatievoorziening is. Nog steeds zal de SVB heel voorzichtig zijn om iets in het systeem te wijzigen, omdat het systeem allerlei zaken niet ondersteunt. Het gaat nog minstens maanden duren voordat dat kan. Het enige wat je voor de crepeergevallen kunt doen, is het doen van betalingen buiten dit systeem om en dit later reconciliëren. Ik zie eigenlijk geen andere mogelijkheid om dit op een beheersbare manier op korte termijn op orde te krijgen. Hierbij moet ook worden bedacht dat het systeem van SVB zelf heel fraudegevoelig is. Als duizenden mensen er toegang toe hebben, kan ik me voorstellen dat een interne accountant het niet akkoord vindt dat zomaar betalingen worden gedaan. Dit is de lock-in waarvan nu sprake is. Wellicht kan hier op korte termijn worden uitgekomen door de noodmaatregel toe te passen. Er kan dan separaat voor gezorgd worden dat de crepeergevallen betaald worden. Daarna kan er voor worden gezorgd dat er weer één beeld ontstaat.

De heer **Van der Staaij** (SGP): Ik wil nog even mijn vraag verhelderen. Dit is op zich een nuttig punt, maar volgens mij worden nu al buiten het systeem betalingen gedaan.

De heer **Veldwijk**: Ik heb het erover om dit geautomatiseerd te doen.

De heer **Van der Staaij** (SGP): Mijn punt is eigenlijk of je het nu al op korte termijn kunt vereenvoudigen, zodat betalingen soepeler kunnen verlopen. Of kost dit juist meer tijd en moet je hiervoor oppassen, gezien vanuit ICT-beheersbaarheid?

De heer **Veldwijk**: Ik denk dat het heel makkelijk is voor de programmeurs om het zo in te richten dat wanneer net boven het maximumtarief wordt gedeclareerd, een berekening wordt gemaakt conform het maximumtarief. Ik kan me niet voorstellen dat dit moeilijk zal zijn. Dit zal een deel van de problemen wegnemen. Dit is slechts een voorbeeld. Daarna moet de geest echter weer in de fles worden gekregen. In dit voorbeeld betekent dit dat de mensen nog recht krijgen op die één komma zo veel procent. Dit is een voorbeeld waarmee vrijwel zeker met heel weinig inspanning de zaak in beweging kan worden gebracht.

De heer **Schroor**: Dit gebeurt dus nu. Er vinden veel bulkbetalingen plaats, dat heet volgens mij een ambtshalve toekenning. Ik vind dat juist een groot risico. Het kan nu niet anders, dat is het plakken van de pleister, maar het risico zit erin dat er gewoon te weinig of te veel betaald wordt. Daarom is mijn stelling dat het feit dat mensen nu betaald krijgen voor deze en de volgende maand niet betekent dat de problemen opgelost zijn. Of zij daarna worden betaald, weten we het niet eens precies, daar hebben wij geen inzicht in. Betalen is niet oplossen, want de hersteloperatie voor de problemen die wij als gemeente straks moeten doen, gaat inspannend zijn. We moeten op maat bekijken wat er daadwerkelijk nodig is en wat er daadwerkelijk is afgesproken. Ik vind dat voor de cliënten een heel vervelende zaak. Je zult met elkaar in discussie moeten over het al dan niet terughalen van geld, of het daarna weer naar beneden brengen of het weer herstellen. Dat vind ik een even ingewikkelde operatie als het doen van de bulkbetalingen zoals die nu plaatsvinden.

Mevrouw **Voortman** (GroenLinks): Ik moest net naar een andere zaal voor een ander onderwerp, maar ik heb wel gehoord dat de heer Schroor vertelde dat hij nu al zes ton is kwijtgeraakt aan het oplossen van de problemen. De heer De Jonge gaf aan dat hij hierop zeventien medewerkers moet inzetten. Ik vermoed dat beide heren dat geld liever hadden besteed aan andere zaken die in een gemeente te doen zijn.
Ik heb een vraag over de gegevensoverdracht en over de aantallen mensen tot nu toe. De Algemene Rekenkamer meldt dat de gegevensoverdracht niet goed verlopen is en ik ben heel erg benieuwd wat de ervaringen zijn van de wethouders die hier aan tafel zitten. Daarnaast heeft de gemeente Amsterdam deze week bekendgemaakt dat er 3.500 budgethouders inmiddels zijn uitbetaald, maar 1.600 nog niet. Ik vroeg mij af of de gemeenten hier aan tafel ook een beeld hebben van deze verhoudingen binnen hun gemeenten. Klopt het beeld dat het kabinet schetst dat 95% nu op tijd betaald wordt en dat alle correct ingediende declaraties tot en met maart betaald zijn? Welke signalen krijgen zij van hun inwoners?

De **voorzitter**: Wie van de wethouders wil als eerste reageren? Mijnheer Gerats? Iedereen kijkt naar de wethouder die zegt: ik regel het lekker zelf.

De heer **Gerats**: Het is overhaast om nu concluderen dat dit het grote plaatje is zonder dit solide onderzocht te hebben. Ik constateer als

wethouder van Maastricht dat ik nog steeds cliënten zie die tot januari wel goed werden bediend, maar nu niet goed bediend worden. Soliditeit zit er naar mijn gevoel niet in en dat wil ik communiceren. We kunnen dat inventariseren. Dat heb ik voor vandaag niet gedaan omdat dat uren aan ambtenarentijd kost, maar ik ben blij dat anderen dat wel gedaan hebben. Zij hebben hun huiswerk voor vandaag gemaakt, dus geef ik ze graag de gelegenheid om dat naar voren te brengen.

De heer **De Jonge**: Eerst de vraag hoeveel mensen er nog niet betaald hebben gekregen. Daarin zijn verschillende smaken mogelijk, maar laat ik mij focussen op die pgb-cliënten voor wie wel een budget is klaargezet omdat zij pgb-cliënt zijn, maar voor wie nog geen bestedingen ten laste van dat klaargezette budget zijn gedaan. Dat is de definitie waar wij inzicht in hebben. Dat is overigens een andere definitie dan die in de motie wordt genoemd, want dat is informatie die alleen de SVB in het totaaloverzicht kan geven. Dat blijkt in de gemeente Rotterdam 30% van het totaal aantal budgethouders te zijn. Ik begrijp dat dit Groningen hetzelfde percentage is en ik weet dat het in Amsterdam om een vergelijkbaar percentage gaat. Je moet daar precies in zijn: wat zit daarachter? Het kan zijn dat het gaat om een klaargezet budget waarbij de mensen zelf nog geen zorgovereenkomst hebben ingediend. Dat kan ook zijn dat men nog aan het heroverwegen is of men dat eigenlijk nog wel wil in het nieuwe stelsel. Het zou ook kunnen zijn dat men niet weet dat dat nodig is. Dat weten we nou juist niet. Het kan ook zijn dat bijvoorbeeld de zorgondernemer nog niet heeft gefactureerd. Dat is niet heel waarschijnlijk, maar het kan wel. Het kan ook zijn dat de facturen wel binnen zijn gekomen bij de cliënt, maar dat die deze opstapelt en eens per kwartaal indient. Dat hangt natuurlijk ook af van de omvang van het budget. Het punt is vooral dat wij het niet weten. De mate waarin wij ons daarover zorgen moeten maken, is onbekend. De herstelacties die nu in alle gemeenten moeten plaatsvinden, gaan bijvoorbeeld over de combinatiecontracten; daarover is net gesproken. Het gaat bijvoorbeeld over de vraag wat je onder welke wet laat declareren. Het gaat ook over overbestedingen, die deels te maken hebben met die combinatiecontracten. Het gaat deels over het herstellen van een dubbel budget dat is klaargezet, dus zowel een toekenning vanuit de gemeente als een ambtshalve budget dat daarnaast is gezet. Al die herstelacties die moeten gebeuren, gebeuren bij ons in een team. Ik heb daar bewust voor gekozen en ik weet ook dat dat extra inzet vergt. Toch denk ik dat het verstandig is om dat één voor één allemaal op te lossen. Je weet niet precies wat je tegenkomt, maar wel dat het één voor één moet. Ik vind ook dat je dat eerst moet doen, voordat we weer allerlei nieuwe systeemaanpassingen gaan doen, want dat maakt het overzichtelijk. Zo zullen de meeste gemeenten daarmee aan de gang gaan. Volgens mij is het nuchter om tegen elkaar te zeggen dat wij daar de rest van het jaar nog mee bezig zullen zijn. In vrijwel alle gevallen is er dan ook nog een herindicatie aan de orde. Hoe meer je die momenten voor de cliënten bij elkaar brengt, hoe meer je ervoor zorgt dat je bijvoorbeeld verrekeningen zo regelt dat een cliënt of een budgethouder daar geen last van heeft, des te meer kun je het systeem werkend krijgen zonder cliënten en budgethouders daarmee al te erg te belasten.

De heer **Schroor**: Ik sluit mij gemakshalve aan bij mijn college De Jonge. Dat geldt voor ons precies zo. Wat mij zorgen baart, is het feit dat wij uw vraag niet kunnen beantwoorden. Wij stellen samen met de pgb-houders de zorgovereenkomsten op, wij bekijken samen wat er nodig is en wat het beste is. Daarin bepalen wij ook of pgb of ZIN voor de patiënt het beste is; dat staat wat ons betreft gelijkwaardig naast elkaar. De patiënt bepaalt wat voor hem of haar op dat moment het beste is. Het feit dat wij niet kunnen beantwoorden hoeveel er niet is uitbetaald en waar het misgaat, is zorgwekkend. Wij zijn als eerste overheid in contact met de pgb-houders

en financieel verantwoordelijk en risicodragend, maar vervolgens weten wij op dit moment absoluut niet wat de status is. Ik schat in dat 30% zijn pgb zijn heeft geactiveerd, maar hoe dat kan, weten wij niet. Wij hebben wel gezien dat enkele personen die wij hebben nagebeld wel degelijk een pgb geactiveerd had, maar dat dat bij ons en bij de SVB niet bekend was omdat dat via een andere route heeft geleid tot een uitbetaling. Het is een heel ondoorzichtig proces en dat is precies wat wij willen slechten.

Mevrouw **Voortman** (GroenLinks): Ik had ook een vraag gesteld over de gegevensoverdracht. Wat is het beeld van de wethouders over hoe de gegevensoverdracht is verlopen?

De **voorzitter**: De laatste spreker heeft wel degelijk gezegd hoe onduidelijk dat is, maar misschien wil iemand daar nog iets over zeggen. Ik kijk wel even naar de kok.

De heer **De Jonge**: Ik denk dat het gaat over de gegevensoverdracht van het afgelopen najaar. Dat is in verschillende tranches gedaan met nogal incomplete bestanden, waarin we uiteindelijk alleen naw-gegevens overgedragen hebben gekregen en geen budgetgegevens. Dat was buitengewoon complex, want het had een privacyachtergrond et cetera. Dat is allemaal best belangrijk, maar het maakt het voor ons wel verrekte lastig om het goed te doen.

Mevrouw **Saers**: Het heeft zelfs tot in februari geduurd, dat weet u ook, voordat de laatste bestanden overgedragen zijn. In wezen zijn de overgedragen gegevens weer ingehaald door beslissingen die aan het eind van het jaar genomen zijn. Ik denk bijvoorbeeld aan de WAZ, de IKZ en de Zorgverzekeringswet. Die liepen daar dwars doorheen.

De **voorzitter**: Ik heb zelf nog één vraag en we hebben nog een minuut. Ik stel voor om een heel snel rondje te maken. Eigenlijk hebben wij in de motie waarover wij nog met de Staatssecretaris gaan debatteren gezegd dat de betalingen op orde moeten zijn op reguliere basis. We hebben gezien dat er heel veel inspanningen zijn verricht en dat er stappen zijn gezet; dat zegt u achter de tafel ook. Ik heb altijd gezegd: het maakt mij niet uit hoe, als het maar op orde komt en regulier op orde blijft. Hebt u achter de tafel vertrouwen dat dit op reguliere basis goed blijft functioneren?

De heer **Schroor**: Ik zou de stelling dat het op dit moment op reguliere basis goed functioneert niet eens aandurven. Dat is namelijk niet het geval. Kan het goed komen? Zeker, met wederzijdse inspanningen en een forse financiële impuls, ook op het gebied van ICT, kan het op orde komen. Er komen nu minder telefoontjes en dat is eigenlijk ons enige meetinstrument. Dat zegt wel iets, maar het zegt in onze optiek niets over de correctheid en zorgvuldigheid van de betalingen. Daar komt nog een hele bulk werk achter weg. De wond is nog steeds open.

De heer **Gerats**: In Maastricht had wel de helft van onze pgb-houders zich aangemeld en de andere niet. Ik zal dat nu niet uitleggen, maar ik bevestig het beeld dat het nog een open wond is. Ik verwacht dat het nog een tijd een open wond zal blijven.

De heer **De Jonge**: Daar sluit ik mij bij aan. Wij merken dat het echt beter gaat, maar er is nog heel erg veel te doen. Alle ballen op de herstelacties die zijn afgesproken en op het op orde brengen van het reguliere proces!

Mevrouw **Saers**: Ik sluit mij daar ook bij aan. Er zal met name veel effort gezet moeten worden op de herstelacties. Vanochtend hebben we

gehoord hoe het ongeveer zit met de betaalbaar gestelde declaraties. Ik denk dat het daarin zit. Daarnaast zijn er ook nog heel wat declaraties die niet lopen en waar nu met name de ellende uit voortkomt.

Mevrouw **Hempenius**: Wij denken dat het eenvoudiger moet. Er moet meer openheid komen voor de budgethouder, want alleen op die manier kan hij zijn vertrouwen terugkrijgen en blijft de toegang tot het pgb mogelijk. Wij zijn van mening dat je met de partijen aan tafel moet om te bekijken hoe we dit in 2016 goed, solide, uitvoerbaar en gebruiksvriendelijk gaan neerzetten. Daarover moet je echt overleggen.

De heer **Van Barschot**: Het antwoord op de vraag of het regulier goed loopt, hangt af van je definitie van «regulier». Het loopt goed inclusief de noodmaatregelen die zijn genomen. Die zijn en blijven op dit moment nog steeds nodig. Als die blijven, halen we een redelijk niveau, maar regulier loopt het nog niet goed.

De heer **Veldwijk**: Los van alle symptomen waarover gesproken is, je hebt op dit moment geen informatieketen. Je hebt geen informatieketen als je een bestand overdraagt en that's it. Je hebt pas een informatieketen als je op ieder moment in die keten, in welke rol je ook zit, precies weet wat de status is, inclusief de historie.

De **voorzitter**: Wij moeten dit nu afronden. Wij hadden best nog een tweede ronde aangekund, maar hartelijk dank voor komst naar Den Haag en voor uw bijdragen aan het inzichtelijkheid maken van de problematiek. Wij schorsen vijf minuten om een wisseling te kunnen maken voor de volgende ronde.

BLOK II: Zorginstellingen

Gesprek met:

K. Beelen (Zorghuis Deurne)
E. Buijtelaar (Haesebroeck Particuliere Thuiszorg)

F. van Boeijen (Boeijend Huys)
R. Hansen (PGB-Service Uw Budget
J. Woudenberg (PGB-NU)

De **voorzitter**: Wij gaan verder met het rondetafelgesprek over de problematiek rond de invoering van de trekkingsrechten van de pgb's, de tweede ronde. Er staat dat wij tot 16.00 uur de tijd hebben. Wij hebben iets minder sprekers aan tafel en hebben dus iets meer ruimte. Nadat bestuurders, belangenorganisaties in de zorg en ICT in de eerste ronde gehoord zijn, spreken wij nu met zorginstellingen en pgb-houders. Ik stel voor dat de gasten eerst een inleiding geven en dat de Kamerleden daarna vragen stellen. Ik zal u niet zo snel onderbreken als ik in eerste ronde heb gedaan, maar het is fijn als er ook ruimte voor gesprekken en vragen overblijft. Ik begin met mevrouw Woudenberg van PGB-NU. Misschien kunt u zeggen wat uw achtergrond is en van daaruit verder vertellen.

Mevrouw **Woudenberg**: Ik ben zzp-verpleegkundige. Ik heb met een kleine groep een actiegroep opgezet omdat voor ons in het werkveld de maat vol is en wij zo niet verder kunnen. Daaruit is op 12 mei 2015 een actie voortgekomen. Nu zit ik hier.

De heer **Hansen**: Ik vertegenwoordig 60 budgethouders uit de doelgroep van pgb huishoudelijke hulp tot persoonlijke verzorging. Waar wij vooral

mee zitten, is dat wij heel veel moeite moeten doen om de administratie kloppend te krijgen. Wij werken volgens een pgb-keurmerk dat door het ministerie is uitgegeven. Van ons wordt verwacht dat wij de boel naar behoren doen. De partij die nu voor de financiering verantwoordelijk is, maakt er, om het zo maar te zeggen, een zooitje van. Verder kan ik er nog uren over doorpraten, maar iedereen heeft al gezegd wat de problemen zijn. Laten wij dus maar snel verder gaan.

De heer **Van Boeijen**: Wij hebben nu drie locaties in Brabant rondom Tilburg. Er is een locatie voor ouderen met dementie en twee locaties voor jongeren met een verstandelijke beperking en/of autisme. Al onze bewoners wonen 24/7 bij ons. Wij hebben de meest simpele vergoeding, een vast maandloon, omdat de mensen bij ons 24/7 in huis wonen. Zelfs dan kan het nog fout gaan. Het grote probleem waar ik tegenaan liep, was dat eind januari de eerste budgetten niet gestort werden. Ik ben toen met de camera van omroep Brabant in Utrecht geweest. Daar bleek uit een kort onderzoek dat verschillende bewoners onder allerlei wetten waren gezet waar ze niet thuishoorden. Wat er mis kon gaan, ging mis. Het is tot nu toe geen enkele maand goed gegaan.
Ik vind ook dat de betaaldag voor de vaste maandlonen en een instelling als de mijne – ik ben gewoon werkgever en moet mijn medewerkers loon kunnen betalen en dat doe je het liefste op de 24ste van de maand – laat is. Ik krijg pas de 29ste betaald. Mijn bedrijf is nog jong en heeft nog geen spek op de botten. Vanaf januari krijgen mijn medewerkers dus pas na de 29ste of 30ste loon. Dat is in feite praktisch gezien voor deze mensen te laat. De laatste week van de maand worden immers alle vaste lasten afgeschreven.

Mevrouw **Buitelaar**: Dank u voor de uitnodiging om hier te mogen deelnemen. Het effect van de gehaaste invoering van het trekkingsrecht pgb begint zich nu af te tekenen. Onze cliënten, voornamelijk ouderen, zijn ontredderd. Ze hebben de afgelopen maanden ongelooflijk veel documenten ontvangen van heel veel verschillende instanties, waar zij geen raad mee weten. Ze zijn verontrust of zij nog wel een pgb krijgen en of zij derhalve ook nog wel zorg krijgen. Potentiële cliënten worden afgeschrikt om voor een pgb te kiezen door wat men uit de media verneemt. Zij kiezen noodgedwongen voor zorg in natura en dat is dan nog in het gunstigste geval.
Steeds meer potentiële cliënten, afgeschrikt door de bureaucratische en langdurige rompslomp die het aanvragen van een pgb met zich meebrengt, kiezen voor het zwarte circuit. Dat vinden wij een zeer zorgelijke ontwikkeling, omdat zij van de radar verdwijnen, de kwaliteit van de zorg in het geding is en de Nederlandse Staat inkomsten mist. In het laatste geval zien wij zorgmijders, mensen die zo opzien tegen het gedoe dat zij er allemaal geen zin meer in hebben. Daarnaast zien wij dat kleinere betrokken zorgorganisaties, die dicht bij hun cliënt staan en die werkelijk zorg op maat bieden, dusdanig worden ontmoedigd dat zij de stekker eruit trekken. Dat is de reden waarom onze gewaardeerde collega Aletta Zorg hier vanmiddag niet meer bij aanwezig is.
De hele operatie van het trekkingsrecht is zeer inefficiënt verlopen door de gehaastheid en er is bij herhaling geen, onjuiste of onvolledige informatie gegeven, hetgeen ons bedrijf heel veel stress maar vooral heel veel werk heeft opgeleverd. De afgelopen maanden hebben een zware wissel op ons getrokken. Voor mij zelf sprekend: ik ben op, ik loop op mijn laatste benen. De tijd van pappen en nathouden is voorbij. Het is nu tijd voor actie.

De **voorzitter**: Ik geef het woord aan mevrouw Beelen, maar niet dan nadat ik heb gezegd dat Mevrouw Dik-Faber helaas andere verplichtingen in de Kamer had en mevrouw Leijten even weg was omdat zij iets moest doen, maar er nu weer volop bij is.

Mevrouw **Beelen**: Goedemiddag. De meesten kennen mij inmiddels, dus daarover zal ik niet uitweiden. Mijn collega's hebben in grote lijnen verteld wat de uitdagingen zijn bij ons soort instellingen, bedrijven en ondernemingen. Wat niet heel duidelijk is, is hoe zo'n proces eruitziet voor iemand als bijvoorbeeld mevrouw Janssen van 86 die dement is. Ik geef haar een factuur. Dan heeft zij een envelopje met een factuurtje. Daar moet zij een handtekening op zetten, ze moet die inscannen en daarna moet zij inloggen op MijnPGB met haar DigiD-code en daarna moet zij de factuur gaan uploaden. Als je dit zo vertelt, kan iedereen bedenken dat 80% van de doelgroep daar niet toe in staat is. Wij zijn een instelling die dat voor onze bewoners begeleidt. Wij nemen het niet over, maar begeleiden het. Wij hebben totaal geen zicht op wanneer dingen wel of niet goed gaan. Dat horen wij niet, ja, pas als er niets betaald wordt. Wij zijn geen partij in het geheel. Ik denk dat dat niet goed is.

Mevrouw **Voortman** (GroenLinks): Ik heb een vraag aan mevrouw Beelen. Vanochtend heeft de SVB gezegd dat VWS op de hoogte was van de schikking maar niet van de inhoud en zeker niet van de clausule over de positieve tweet over de schikking die u hebt moeten sluiten. Ik vraag mij af of dat volgens u klopt of dat u andere informatie heeft.
Daarnaast heb ik een vraag aan de heer Hansen, die zegt dat het veel moeite kost om de boel kloppend te krijgen. Kan hij kort aangeven hoe het was voor het trekkingsrecht en hoe het nu is?

Mevrouw **Beelen**: Ik heb geen zicht op de afspraken of overleggen die tussen het ministerie en de SVB gemaakt zijn. Wel heeft destijds onze advocaat van tevoren een mailtje naar de heer Van Rijn gestuurd, maar dat was voordat er sprake was van een overeenkomst. Daarna hebben alleen de advocaten met elkaar gesproken. Dat weet ik dus niet.

De heer **Hansen**: Het grote verschil is dat voor het trekkingsrecht de cliënten mij iedere maand de uren doorgaven. Die verwerkte ik in het pgb-dossier, het zakelijke pakket van ePGB van Persoonlijk Zorgnetwerk. Ik kon dan vervolgens aan de budgethouders doorgeven wat zij aan wie moesten overmaken. Er waren ook cliënten die in roosterverband werkten. Dan was het een kwestie van aan het eind van de maand doorgeven wat er betaald moest worden. Dat werd dan van de pgb-rekening van de desbetreffende budgethouder betaald. Die stuurde mij vervolgens het bankafschrift op, zodat ik kon zien of het goed gegaan was en dan was het klaar. Had de cliënt iets verkeerd overgemaakt, dan was een telefoontje met de zorgverlener om het bedrag terug te storten voldoende of de budgethouder stortte nog iets bij.
Nu is het zo dat je de declaratieformulieren digitaal moet invullen via MijnPGB. Dat lukt in veel gevallen niet omdat niet alle budgetten daar in staan. Je kunt niet alle zorgwetten volgens de uurtarieven doen. Wij schaduwen nog steeds met het pgb-dossier. Van daaruit printen wij alle urendeclaraties uit. Wij zorgen dat die door ons zelf getekend worden, want wij zijn gemachtigd door de budgethouder om te tekenen. Eenmaal per maand, op de laatste dag van de maand, gaat dat aangetekend naar de SVB, zodat wij bovenaan de stapel liggen.
Bij mensen met een brutoloon gaat alles goed en wat fout gaat, is binnen een dag gecorrigeerd als je belt. Bellen werkt trouwens niet. Dan moet ik een mailtje sturen naar het Rapid Response Team en dan word ik gebeld. Bij de declaraties volgens de opting-in gaat er van alles mis. Er worden verkeerde uurtarieven gebruikt of verkeerde zorgwetten. Deze mensen worden in een later stadium betaald. Daarover wordt hier helemaal niet gesproken, maar voor die netto-loners is er geen tiendagenregeling. Dat is op de 29ste van de maand en als het Wmo en Zvw is, pas op de 4e van de volgende maand. In het slechtste geval heeft de zorgverlener het pas op de 5e of 6e. Een zorgverlener met ZvW/Wmo krijgt het geld over april pas

op 5 juni op de rekening. Dat kan gewoon niet. Dat moet echt veranderd worden.

Mevrouw **Keijzer** (CDA): Worden ze dan ook allemaal op 4 juni betaald? Dat zou ik graag willen weten.
Ik heb nog een vraag aan mevrouw Beelen over de overeenkomst die getekend is. De Staatssecretaris heeft gezegd dat hij met name clausule 5 en 6 niet vond kunnen. 6 was de tweet en 5 had daar ook een beetje mee te maken. Clausule 4 ging erover dat u niet mocht praten over het feit dat deze overeenkomst gesloten was. Is dat nu niet bizar? Wat u betaald hebt gekregen, is het geld waar u voor gewerkt heeft.

Mevrouw **Beelen**: Het probleem is dat we een discussie voeren met de SVB. In het verleden, tot 1 januari, factureerden wij gewoon. Wij hebben zorgovereenkomsten met onze bewoners, die zijn goedgekeurd door het zorgkantoor en door de SVB. Daar staat in dat mensen vooruitbetalen. De SVB heeft eenzijdig besloten dat hij dit vanaf 1 januari niet meer kan, om wat voor reden dan ook. Je kunt van een normaal bedrijf niet verwachten dat het van de een op de andere dag zijn omzet twee maanden opschuift. Dat kan gewoon niet. Niemand is daarop voorbereid. Je krijgt dus een enorm gat. De vragen die gisteren aan Staatssecretaris Van Rijn zijn gesteld, komen voort uit dezelfde discussie. De SVB vindt dat de facturen van de lopende maand nog niet betaalbaar zijn. Dat zijn ze pas een maand later. Daar ben ik het niet mee eens. Ik heb overeenkomsten afgesloten waar de cliënten het mee eens zijn. Die zijn geldig, want ze zijn goedgekeurd. De SVB betaalt gewoon veel te laat en dat is de discussie. De SVB wil er verder niets over horen, maar het staat in de beantwoording van de vragen de Staatssecretaris.

De **voorzitter**: Er was nog een vraag blijven liggen. Mevrouw Keijzer vroeg of de zorgverleners inderdaad betaald krijgen.

De heer **Hanssen**: Om dat te weten, ben ik dus afhankelijk van de zorgverlener. Die moet aan mij doorgeven of hij het geld heeft gekregen. Er is nog een bijkomend probleem. Als je opting-in hebt, zie je de verwerking pas op het moment dat de afrekening verstuurd wordt naar de financiële afdeling. Je ziet het pas de vijftiende of de zestiende van de maand. Als het dan fout gaat, kom je daar veel te laat achter. Ik heb deze maand voor het eerst met het Rapid Response Team afgesproken dat de medewerker mij alle salarisstroken opstuurt zodra ze verwerkt zijn. Dan kan ik kijken of het werkelijk klopt en eventuele fouten in het traject tackelen. Maar dat moet niet de gebruikelijke weg zijn.

Mevrouw **Buijtelaar**: Via ons werkt een 200-tal zzp'ers. Dat zijn dus geen maandloners. Het zijn mensen die declaraties indienen en betaald krijgen. Daar zit dus ook geen lijn in en dat is het hele probleem. Er wordt niet binnen de gestelde termijn van vijf of tien dagen betaald, zoals we elke keer hoopten. Er zit helemaal geen lijn in, omdat zij elke maand een wisselend inkomen hebben. Ik denk dat daar een groot probleem zit. Daar zijn de SVB en de software kennelijk helemaal niet op ingesteld.

De heer **Hanssen**: Daarnaast is het heel vervelend voor zorgverleners die een nettosalaris krijgen ten opzichte van hun collega's die een brutosalaris krijgen. Deze krijgen op de tiende van de maand al hun geld als de factuur op tijd ingestuurd wordt. Degenen met een nettosalaris moeten drie weken langer wachten. Die verschillen zijn echt veel te groot.

De heer **Krol** (50PLUS): Wij krijgen signalen van noodgedwongen stoppen van zorg, van mensen die zorg mijden door de nieuwe regeling en van mensen die in financiële problemen gekomen zijn. Ik had een mevrouw

aan de telefoon die zorg verleende, maar geen geld meer had voor het buskaartje om bij haar cliënt te komen. Omdat ze maanden achterstand had, moest zij geld lenen bij degene die ze moest verzorgen om de zorg te kunnen verlenen. Wat zijn de signalen die jullie krijgen en hoe vaak krijg je die signalen? Horen wij alleen de uitzonderingen?

Mevrouw **Beelen**: Ik zou willen dat het uitzonderingen waren. Ik denk dat nu pas duidelijk wordt hoeveel mensen het werkelijk betreft. Ik signaleer dat het er steeds meer worden. Ik hoor dat de problemen minder worden, maar sinds wij vorige week hebben aangegeven dat wij met een collectieve schadeclaim zouden beginnen, krijg ik elke dag enorm veel telefoontjes van collega-bedrijven die hier ook mee kampen maar niet op Twitter zitten. Wie niet op Twitter zit, weet van niets en wacht lijdzaam af. Dat is het trieste van deze doelgroep: de mensen zijn super gemotiveerd om hun werk te doen. Voor de meesten is het niet alleen maar werk; je hebt immers met mensen te maken. Je kunt niet zo maar opstappen omdat je je geld niet krijgt. Dat maakt het extra wrang.

Mevrouw **Buijtelaar**: De betrokkenheid van zorgverleners is enorm groot. Al krijgen ze niet betaald, ze gaan niet zonder meer weg. Ik vraag me af of de caissière bij Albert Heijn dat ook zou doen. Stel je voor dat je drie, vier maanden niet betaald bent! Omdat we heel schrijnende verhalen te horen kregen, hebben wij op een gegeven moment de cliënten gebeld met het verzoek of ze zo vriendelijk wilden zijn om voorschotten te betalen. Dat systeem kenden wij al, want toen Haesebroeck in 2002 begon, hadden wij al een trekkingsrecht. Dat liep toen ook al niet gesmeerd. Pas tegen de tijd dat het goed ging lopen, is het systeem opgeheven. We zijn nu weer terug bij het trekkingsrecht en God zij dank zitten wij in een segment waarin klanten over enig vermogen beschikken. Zij waren bereid om een voorschot te betalen, juist omdat er een enorme band is tussen de cliënt en zorgverlener. Dat is allemaal weer goed gekomen, maar het zijn noodverbanden. Datzelfde vind ik van de betalingen van de SVB. Ik heb een paar keer horen zeggen dat de declaraties niet juist of niet op tijd worden aangeleverd, maar neem van mij aan dat het klinkt als een klok. Wij zorgen ervoor dat de declaraties op tijd namens de zorgverleners zijn ingediend, wij zorgen ervoor dat alles op de declaraties staat, maar toch moeten we gebruikmaken van het Rapid Response Team of de helpdesk van het ministerie. Het is fantastisch dat ze er zijn en ze hebben ons geweldig geholpen, maar zo zou het toch niet moeten zijn? Het legt een enorme extra druk op de backoffice van onze organisatie. We zitten steeds twee-, driedubbel werk te doen. Daar ben ik echt volledig klaar mee. Je moet net als bij elke andere debiteur je nota kunnen sturen en binnen de gestelde termijn moet er betaald worden.

De heer **Van Boeijen**: Vanochtend zei een medewerker van de SVB dat de SVB vooral bezig is met de continuïteit van zorg. Ik denk dat er maar één partij continuïteit van zorg teweeg heeft gebracht en dat zijn alle zorgverleners in het land. Het zijn medewerkers van mij en van allen die hier aan tafel zitten. Het zijn ook zorgverleners van wie we de namen en de situaties niet kennen, maar van wie wel regelmatig bij Hart van Nederland of via andere media schrijnende situaties naar boven komen. Het zijn mensen die blijven doorwerken en blijven doorstomen, ondanks het feit dat ze geen salaris ontvangen. Ik zat met een tweeledig probleem. De pgb-betaling en de lopende indicaties die vanuit vorig jaar telkens te laat komen, plus de omzettingsproblematiek van zorg in natura naar pgb van nieuwe cliënten en cliënten die zich in november of december bij ons hebben aangemeld. Dat is een traject van maanden. Je zit maandenlang op geld te wachten. Bij mij heeft ook een aantal cliënten het geld voorgeschoten, maar niet iedereen kon dat doen, waardoor ik met een gat van € 45.000 zat. Dat is geld wat ik gewoon nog tegoed had van omzet-

tingen en dergelijke. Onlangs overleed de moeder van mijn schoonzus en liet een aardige erfenis achter. Daar hebben we wat van kunnen lenen, maar zo gaat het dus. Ik heb nog maar een klein bedrijfje vergeleken met de rest, maar het is schrijnend. Daarvoor ben ik geen ondernemer geworden. Ik werk al sinds 1989 met hart en ziel in de zorg. Ik dacht uiteindelijk dat het beter kon dan in het reguliere verpleeghuis. Samen met mijn vrouw heb ik toen het Van Boeijenhuis opgezet. Natuurlijk horen daar ondernemingsrisico's bij, maar niet deze risico's. Die vat ik niet onder het ondernemingsrisico. We richten nu PGBclaim op en we vinden dat wij goed tegemoet gekomen moeten worden.

De heer **Hanssen**: Ik kan ook mijn ervaringen vertellen, maar het komt allemaal op hetzelfde neer. Budgethouders bellen ons dat de zorgverlener ontslag heeft genomen. Hoe doe ik dat nu, want denk je dat ik nog een zorgverlener kan vinden die op basis van een pgb gaat werken? Wie is er nog bereid om in deze tijd te starten met pgb-werk? Je bedenkt je wel tien keer.

Mevrouw **Woudenberg**: Ik sluit mij bij de heer Hanssen aan. Ik ben een alleenstaande moeder met een kindje van anderhalf jaar en het geld is op. Ik moet gaan overbruggen. Ik moet naar de cliënt toe om te vragen hoe we dat gaan doen. Inmiddels heb ik € 2.000 schuld bij mijn vader openstaan. Hij kan dat gelukkig doen, maar er zijn ook heel veel mensen die leningen bij een bank hebben moeten afsluiten om hun huur te kunnen betalen. Maar wij gaan door: wij zullen de budgethouder niet in de steek laten, want dat zit niet in ons hart. Wij hebben hart voor de zorg en dat gaat hoe dan ook voor.

De **voorzitter**: Dank u wel voor uw openhartigheid.

De heer **Van der Staaij** (SGP): Misschien mag ik doorgaan met een vraag aan mevrouw Woudenberg. Dank voor de uiteenzetting. Zij heeft goed verwoord wat het voor haar persoonlijk betekent, maar heeft het ook breder getrokken met position papers waarin staat waar het allemaal misgaat. Kan zij een patroon ontdekken waar, ondanks alle verbeteracties die er tot nu toe zijn geweest, toch nog steeds problemen ontstaan in de betalingen? Ziet zij gemeenschappelijke kenmerken van wat er mis is en waar het hem in zit?

Mevrouw **Woudenberg**: De meeste problemen ontstaan bij het declareren van de facturen. Bij de een wordt de factuur wel goedgekeurd en bij de ander niet. In dat laatste geval blijft de factuur ergens «hangen» en wordt hij niet uitbetaald. Ook krijgt de SVB elke dag wijzigingen van uurtarieven of werkzaamheden. Die worden niet snel genoeg in het systeem gezet. Ik zal een voorbeeld geven. Een uurtarief gaat omlaag, maar bij het declareren van de volgende maand blijft het oude bedrag staan. Dan kun je dus niet goed declareren, want het systeem geeft een te hoog bedrag aan. Al die wijzigingen die tot fouten leiden, zorgen voor veel administratieve rompslomp. Mensen sturen hun facturen per post op of gebruiken Mijn PGB, het is gewoon terugkerend. Er lijkt geen structuur in te zitten.

De heer **Potters** (VVD): Ik kan mede namens mijn collega's zeggen dat wij heel dankbaar zijn dat de zorgverleners de afgelopen tijd voor de continuïteit van zorg hebben gezorgd. Ik denk dat de cliënten daar ontzettend mee geholpen zijn. Daar is echt waardering voor, in ieder geval vanuit mij, maar ik denk zeker ook vanuit mijn collega's. Ik heb twee vragen. De eerste vraag gaat over het proces van het trekkingsrecht. We zijn er al enige tijd mee bezig. Dat hebben de zorgverleners het afgelopen

jaar en het jaar daarvoor zien gebeuren. Op welke wijze is aan de zorgverleners gecommuniceerd wat er van hen verwacht werd richting de cliënt.

Ik heb ook nog een specifieke vraag aan mevrouw Beelen. De Staatssecretaris van Sociale Zaken heeft ons een brief gestuurd over het incident. Vindt mevrouw Beelen dat daarmee recht gedaan is aan de situatie waarin zij terecht is gekomen en hoe vindt ze dat de Sociale Verzekeringsbank daarna heeft geacteerd?

De **voorzitter**: Dit zijn inderdaad twee vragen. Van wie wilt u een antwoord op de vraag over hoe er is gecommuniceerd? Van iedereen? Ik stel voor dat we eindigen bij mevrouw Beelen, want dan kan zij meteen doorgaan op de tweede vraag.

De heer **Van Boeijen**: Wij kregen vanaf september – oktober bericht van het zorgkantoor dat wij in verband met het trekkingsrecht nieuwe zorgovereenkomsten moesten opstellen. Ook moesten wij een zorgbeschrijving van alle bewoners opstellen. Wij hebben dit gedaan. Ze kwamen allemaal netjes terug met de bevestiging dat het in orde was. Daarmee was het voor mij in orde, dacht ik. Door de SVB is er niet met ons als zorgverlener gecommuniceerd. Wij hebben geen informatie hierover gekregen, geen e-mail, geen brief. Op de website is ook geen informatie verstrekt voor de zorgverlener, de instelling of wie dan ook. Deze is er later wel gekomen, maar dat bleek hele beperkte informatie te zijn. Eind januari begon ik mij zorgen te maken en heb ik mij aangesloten bij pgb-alarm. Op mijn telefoontje, dat er uiteindelijk bij de SVB doorheen kwam, was de reactie ook heel kort en bondig: u bent zorgverlener. U bent geen partij voor ons en dus praten wij niet met u. Het is gelukkig uiteindelijk allemaal wel veranderd, maar dit is hoe het was. Ik denk dat dit het antwoord is op uw vraag.

Mevrouw **Buijtelaar**: De informatie was er gewoon niet, daarover kunnen we heel kort zijn. Ik maakte tot eind vorig jaar deel uit van het bestuur van de Alliantie Erkende Pgb-bureaus. Je zou verwachten dat als je als bureau een certificaat hebt, waarvoor je jaarlijks een audit krijgt, je een voorkeursbehandeling krijgt of dat je in ieder geval eerder wordt geïnformeerd. Dit bleek niet het geval te zijn. Ik heb het niet voorbij zien komen. Je moest het allemaal maar zelf zien uit te vinden. Het begon inderdaad met die zorgovereenkomsten. Wij maakten ons daar niet zo veel zorgen over, want ze waren in ons geval opgesteld door een fiscalist en een jurist, die jaren geleden al door de Belastingdienst waren goedgekeurd en door de SVB waren geaccepteerd. Na enkele weken werden de zorgovereenkomsten vervolgens één voor één afgekeurd. Wij waren met stomheid geslagen, want wij begrepen werkelijk niet waarom ze werden afgekeurd. Het waren immers documenten met het predicaat «goedgekeurd»; bovendien ook goedgekeurd door het keurmerkinstituut. Wij begrepen waarachtig niet waar de crux van het verhaal zat. In november heb ik als bestuurslid van de AEP een lezing georganiseerd, die werd verzorgd door een manager van het Servicecentrum PGB. Hij gaf een bevestigend antwoord op mijn vraag of wij eigen zorgovereenkomsten zouden kunnen inleveren. Terug op kantoor zei ik: het is geen probleem. Stuur ze maar door, want ik heb een naam van iemand, dus het is geregeld. Ik zal u de inhoud besparen, maar we kregen hele botte e-mails terug. Na lang bellen kwam de aap uit de mouw. Bij de SVB hadden ze slechts vijf juristen in dienst en ze hadden helemaal geen tijd om onze overeenkomst na te kijken. We hebben ruim 500 overeenkomsten overnieuw moeten maken, want er was geen andere keuze dan te werken met de standaardovereenkomst van de SVB. Het was buiten alle perken wat dit ons aan overwerk en stress heeft gekost. Daarna kwam het hele circus van de zorgbeschrijvingen en in een later stadium

kregen we het verzoek, omdat wij met zzp'ers werken, om voorverklaringen op te sturen. Waarom kon dit niet in een keer? Hierover was duidelijk niet nagedacht.

Mevrouw **Woudenberg**: De communicatie met de SVB is inderdaad soms verboden. Wij mogen gewoon niet bellen. Dit krijgen wij nog altijd te horen: wij werken voor de budgethouder en die moet bellen. U mag niet bellen. Wij geven geen informatie aan u. Onlangs nog heb ik dit van een collega te horen gekregen. Dit is nog altijd een groot probleem voor ons. Wij hebben wel een meldpunt, maar dat is moeilijk te vinden. Veel collega's kennen niet de weg om die problemen op te lossen. Dit moet dan allemaal gebeuren via de budgethouder, die daartoe slecht of niet goed in staat is.

De heer **Potters** (VVD): U krijgt ook geen gehoor als u het meldt bij het rapid response team?

Mevrouw **Woudenberg**: De weg naar een rapid response team is voor ons zzp'ers moeilijk te vinden, omdat het allemaal via de budgethouder moet lopen. Er is wel een bureau, maar er is aan zzp'ers geen openheid gegeven wanneer ze zich daar kunnen melden. Ik heb hier ontzettend naar moeten zoeken.

De heer **Hansen**: Ik sluit me voor het grootste gedeelte aan bij de woorden van mevrouw Buijtelaar dat je als gecertificeerd pgb-bureau mag verwachten dat je een goede ingang krijgt bij de SVB. Wij hebben te maken met klanten die al jaar en dag dezelfde zorgverlener hebben, maar waarvan de SVB de contracten niet kon accepteren omdat ze niet eerder opgemaakt mochten zijn dan in 2014. Ze werden in oktober – november 2014 allemaal opnieuw opgemaakt. Het waren zeker 400 contracten. Vervolgens zijn ze in januari en februari van dit jaar afgekeurd, omdat er Wmo opstond terwijl het om persoonlijke verzorging ging of andersom. Deze contracten waren toen niet meer geldig, omdat er inmiddels nieuwe contracten door de SVB waren gemaakt. Het rapid response team – mijn collega zei dit zojuist ook al – is niet te bereiken. Ik heb maar één ingang tot dit team en dat is via e-mail. Ik moet een e-mail sturen en dan belt de contactpersoon mij. Als ik zelf bel en ik vraag naar die contactpersoon – ik heb al maanden contact met hem – weigert de SVB om mij door te verbinden.

Mevrouw **Beelen**: Ook wij hebben de overeenkomsten gemiddeld vijf keer verzonden, teruggekregen en weer opnieuw ingestuurd. Met betrekking tot de afspraken die in maart zijn gemaakt, kan ik een voorbeeld geven van de praktijk. We hebben een betaling gekregen van een x bedrag dat in de administratie niet geplaatst kon worden. Iemand van onze administratie is naar Utrecht geweest om de administraties naast elkaar te leggen en samen met een administrateur van de SVB uit te zoeken hoe een en ander in elkaar zit. Dit lukt dan wel, maar hier zijn dan twee mensen ieder acht uur mee aan het werk geweest. Dit is inmiddels negen weken geleden. Wij zouden wekelijks een update krijgen van wat er verrekend zou worden, want er was sprake van dubbele betalingen. Er werd gezegd dat alles zou worden uitgezocht en verrekend en pas als dat zou zijn afgerond, zou er weer geld worden betaald. Wij hebben daar acht weken op gewacht en verzocht om overzichten en informatie over de duur van dit proces. Twee weken geleden heb ik zelf met de SVB contact opgenomen om erop te wijzen dat de afspraak niet wordt nageleefd en dat dit wel moet worden gedaan, omdat ik mensen moet betalen. Mijn eerste verantwoordelijkheid ligt bij de mensen die voor mij werken en die bij mij wonen. Dit zijn 50 budgethouders en die gaan voor. Ik heb geen ruzie met de SVB. Ik heb vaak contact met de SVB, ook met Alfred van den

Berg en Ruud Koopmans. Er worden dingen overlegd. Ik heb mijn verantwoordelijkheden en ga doen wat ik doen moet. Ik heb gezegd dat ik het spijtig vind als zij dan tussen de wielen komen. Het gaat echter om mijn mensen en die gaan eerst.

De **voorzitter**: Er is een vraag gesteld over hoe het verder is gegaan in het contact met SZW. Dat is toch de vraag, mijnheer Potters?

De heer **Potters** (VVD): Inderdaad, dat is de vraag. Wij hebben een brief ontvangen. Ik ben benieuwd hoe het persoonlijk contact met u is geweest.

Mevrouw **Beelen**: Ik heb contact met Ruud Koopmans en Alfred van den Berg. Ik ga binnenkort weer met hen om de tafel om afspraken te maken. De mensen op de administratie werken natuurlijk met iemand van het rapid response team. Wij hebben er volgens mij al drie versleten. De enige manier waarop ik geld binnenkrijg, is als ik een circus opstart. Ik wil gewoon mijn werk gaan doen. Ik ben hier al vijf maanden fulltime mee bezig.

De **voorzitter**: Mevrouw Beelen, ik heb de indruk dat de heer Potters naar iets anders vroeg. Dat is naar aanleiding van de kwestie rond de schikking en de manier waarop dit in de pers is gekomen. Er is veel aandacht aan besteed. Hoe is dit verder gegaan in het contact? Legt dit niet een enorme druk op het contact? Hebt u iets van de SVB gehoord? Hebt u iets van het ministerie gehoord?

Mevrouw **Beelen**: Ik heb dezelfde ochtend dat er iets in de krant stond over artikelen die uit het contract zouden worden gehaald, iets van de SVB gehoord. Ik heb toen ook een afspraak gemaakt met mijn contactpersoon om op korte termijn weer eens samen koffie te drinken. Verder is het contact gebleven zoals het daarvoor was. Van het ministerie heb ik niets vernomen.

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA): Ik dank u voor de openhartigheid over de ervaringen die u hebt. Daarmee moet iets gebeuren. Het is tijd voor actie, zoals mevrouw Buijtelaar het zegt. Een aantal van u hebt in de position paper ook gezegd dat u voorstander bent van een trekkingsrecht. Politiek gezien geldt hetzelfde, hoewel het niet heeft gebracht wat wij ervan hadden verwacht. Ik denk dat dit wel een heel eufemistische conclusie is. Hoe kunnen we bereiken dat het trekkingsrecht beter wordt? In de vorige ronde ging het om een eenvoudiger en klantvriendelijker systeem. Welke aanbevelingen hebt u voor ons?

Mevrouw **Woudenberg**: Ik denk dat het goed is om even terug te gaan naar de oude situatie door de voorschotten terug te zetten naar de budgethouder en dan te gaan bekijken welke ICT-problemen er zijn en hoe deze kunnen worden opgelost. Het is daarbij belangrijk hoe de overeenkomsten goed in het systeem kunnen worden gezet. Als alles er goed in staat, kan het systeem weer worden opgestart. Ik heb inderdaad gehoord dat het simpeler zou moeten en ik sluit mij daarbij aan, want dit is een omslachtig systeem. Het is hierdoor ook voor de budgethouder niet te doen, terwijl hij zeer welwillend is om goed te declareren en het goed te regelen voor de zorgverleners. Het is heel spijtig dat dit nu niet voor elkaar kan worden gekregen.

De heer **Hansen**: Ik heb het hierover ook gehad in mijn position paper. Bij het ministerie is het programma ePGB bekend. Samen met PgbDossier werd dit in 2014 door zo'n tienduizend budgethouders gebruikt. Mijns inziens is dit het beste pgb-administratieprogramma dat ik in mijn loopbaan als administrateur heb gebruikt. Ik gebruik dit nog steeds. Al

mijn klanten houden zich aan het inlogsysteem van PgbDossier dat wij gebruiken. Als dit geïmplementeerd kan worden binnen de «mijn pgb»-situatie, heb je volgens mij alle problemen opgelost. Ik pleit er net als de vorige spreker voor om, voor degenen die daar behoefte aan hebben, terug te keren naar de oude voorschotregeling om vervolgens te bekijken of ePGB en PgbDossier kunnen worden geïmplementeerd in «mijn pgb». Daarna kan stapsgewijs iedereen weer worden toegevoegd.

De heer **Van Boeijen**: Ik pleit ervoor om ook als zorgverlener, als kleinschalige woonvoorziening, inzicht te krijgen. Er moet een soort portal komen voor de zorginstellingen. Uiteindelijk is de SVB gewoon een partner die moet betalen. Tot 1 januari betaalden alle budgethouders gewoon op tijd. Dat verwacht ik ook van de SVB. Als op enig moment via een of andere ICT-constructie zichtbaar wordt dat ik daar ook in terecht kan, houd ik mij aanbevolen. Dan kan ik controleren of de zorgovereenkomst daar goed in staat. Bij ons woont het type budgethouder dat zelf niet in een portal kan kijken door hun dementie of verstandelijke beperking. Uiteraard staan de meeste mensen onder bewindvoering. Zij hebben er echter niet voor gekozen om in een pgb-initiatief te wonen om heel veel administratieve rompslomp te hebben, maar om goede en kleinschalige en warme zorg te krijgen. Of dat ZIN is of pgb is om het even, als de zorg maar goed is. Zij kiezen niet voor niets voor ons.
Inzicht vind ik heel belangrijk. Op dit moment is bij een bewoner van ons de indicatie verhoogd van VV5 naar VV7. Dan wordt uitbetaling ineens heel lastig. Dan kan het ook weer niet. Hoe dat komt, weet ik niet, maar die blijft nu weer ergens hangen. Ik zou het fijn vinden als ik daar invloed op zou kunnen uitoefenen. Het gaat erom dat er vertrouwen is in de zorgverleners zodat wij die toegang krijgen.
De betaaldag moet verschoven worden naar de 20ste van de maand in plaats van eind van de maand. Dan zijn wij al een heel eind geholpen. Dat geldt ook voor de pgb-aanvragen of de omzetting van zorg in natura naar pgb. Het zorgkantoor kent ons en heeft ons al een keer onder de loep genomen. Als dat goed blijkt te zijn, hoeft dat niet bij elke budgethouder opnieuw te worden gecontroleerd, want dat duurt lang en dat is zonde van de tijd.

Mevrouw **Buijtelaar**: Het zou fijn zijn als er wat meer vertrouwen zou zijn. Het lijkt wel of het allemaal gebaseerd is op wantrouwen. Je kunt een pgb-certificaat hebben, maar je wordt van a tot z gewantrouwd. Dat voelt niet goed en ik vind het volkomen onterecht. Ik ben voor een eigen contactpersoon. Niets is zo vermoeiend als je, als je al iemand aan de telefoon krijgt, elke keer opnieuw je verhaal moet uitleggen, wie je bent, wat je doet, waarvoor je belt. Wij houden – dat doen wij overigens al jaren – een telefoonhistoriebestand bij. Wij weten precies wanneer wij hebben gebeld, hoe laat wij hebben gebeld, wie wij aan de telefoon hebben gehad. Dat moeten wij telkenmale uit de kast halen als wij met de SVB bellen. Het is idioot. Ik zou het erg prettig vinden als de andere kant ook eens zo'n historiebestand bijhoudt.
Mijn collega naast mij sprak over een portal. Dat lijkt mij heel zinvol. Dan hoef je niet te bellen, maar kun je inloggen en kijken of de overeenkomst er al is. Je bent dan niet afhankelijk van mails die bijna nooit worden beantwoord en telefoontjes, wat heel veel arbeidstijd kost. Ik ben ook voorstander van een portal waar je bepaalde informatie kunt nakijken. Ik kan mij voorstellen dat het lastig is dat wij dan toegang zouden hebben om informatie aan te passen, want dat is natuurlijk altijd heel gevaarlijk. Misschien kun je dat op enige manier inkleden.
Net als bij gewone debiteuren, vind ik dat, als iemand niet betaalt en een aanmaning krijgt en er bij de derde herinnering nog niet wordt betaald, er een boete moet worden betaald. De zorgverlener heeft recht op de wettelijke rente en degene die aanmaant op de aanmaningsadministratie-

kosten. Dat lijkt mij heel normaal. Daarover zijn ooit afspraken gemaakt. Ik zou daarvoor vanaf deze plek willen pleiten.

Mevrouw **Beelen**: Ik ben het op dat punt met mijn collega's eens. Bij ons gaat het om kleinschalige wooninitiatieven. Daar wonen mensen. Het is elke maand hetzelfde, dezelfde factuur. Zij blijven bij ons tot zij overlijden en moeten elke maand hetzelfde doen: handtekening, factuurtje, uploaden. Waarom is dat nodig? Er is een overeenkomst. Alles is correct en gecontroleerd. Er is een akkoord gegeven. Dan hoef je niet elke maand opnieuw die factuur in te sturen. Dat is voor iedereen enorm veel werk terwijl alles al geregeld is. Als iemand overlijdt, krijg je een correctie. Dan stopt het budget en komt er een creditnota. Punt uit. Niemand hoeft daarvoor enorm veel werk te doen. Waarom zo'n standaardverhaal zo ingewikkeld wordt gemaakt, is mij niet duidelijk.
Twee weken geleden kwam familie van een bewoner van ons bij mij. Hij kon eindelijk de factuur uploaden, maar kreeg drie dagen later via de post de factuur in een envelop met een postzegel erop terug met de mededeling «u hebt te vroeg gedeclareerd». Sorry hoor, maar daar kun je toch gewoon een betaaldatum aan hangen? Dat hoef je toch niet terug te sturen? Jongens, heb je niets anders te doen?

Mevrouw **Leijten** (SP): U somt al uw ervaringen op. Ik wil nog een vraag stellen over de informatie die wij hebben gekregen dat de betalingen nu op orde zijn of op reguliere basis lopen. Als er iets fout is, belt men met de budgethouder. Als er via Twitter signalen komen, neemt men contact op met diegene. Nu hebt u daar waarschijnlijk ervaring mee. Klopt het dat er contact wordt opgenomen en als dat gebeurt, leidt dat dan tot een oplossing? Wij hebben te horen gekregen dat er, als er een probleem is, contact wordt gezocht met de budgethouder en dat, als er via Twitter signalen komen, er contact wordt opgenomen met de budgethouder. Wat is uw ervaring daarmee? Het maakt mij niet uit wie de vraag beantwoordt.

Mevrouw **Woudenberg**: Er is nu een zeer schrijnend geval op Twitter van een zorgverlener die de zorg niet meer kan betalen. Het gaat zelfs zo ver dat zij haar kinderen alleen maar rijst en water kan geven. Voor deze zorgverlener is op dit moment op Twitter een inzameling van andere zorgverleners bezig om haar problemen op te lossen. De SVB heeft haar nog niet bericht daarover of gevraagd wat er aan de hand is. Er is geen contact mogelijk.

De heer **Van Boeijen**: Mijn ervaring is dat er pas contact met je wordt opgenomen als je een venijnige tweet de ether hebt ingeslingerd. Twee weken terug zat ik op twee betalingen te wachten over april. Ik had een mail gestuurd of het al in orde was. Ik kreeg antwoord maar dat was niet bevredigend. Ik heb toen geprobeerd te bellen. Je krijgt nooit de goede persoon aan de telefoon. Toen heb ik het op Twitter gegooid. Ik werd toen binnen een halfuur gebeld door iemand van de SVB. Het heeft me toen nog drie kwartier gekost om uit te leggen hoe het zat, maar uiteindelijk kwam na drie dagen de betaling binnen. Dat is echter niet zoals het hoort te gaan.

Mevrouw **Buijtelaar**: Ik kan er heel lang over vertellen. Wij hebben ook een situatie gehad waarin het ons uiteindelijk lukte om telefonisch contact te krijgen met de SVB. Ik nam toen een aantal dossiers door. Na een minuut of acht zei de medewerker: hoeveel dossiers hebt u nog? Ik zei: hebt u nog even? Hij zei: nee, zo lang mag ik helemaal niet met u aan de telefoon zitten. Ik heb het kunnen rekken tot tien minuten en toen moest de verbinding worden verbroken. Kennelijk werkt men op targets. Ik heb daar geen idee van. Je wordt tijdens zo'n gesprek enorm onder druk gezet. Er moest heel snel informatie worden gegeven. Ik had het aardig

voor elkaar, maar dit is niet de geëigende weg. Wij kwamen bij één dossier waarbij vier zorgverleners uit het team waren betaald maar één niet. Dat was weer het bekende vinkje dat bij de verkeerde zorgwet stond. Dat zou opgelost worden, maar werd niet opgelost. Kortom: je komt er gewoon niet doorheen.
Er wordt gezegd dat 5% of 6% niet goed gaat, maar het is wel heel tragisch dat wij nu net bij die 5% of 6% zitten. Je wordt niet opgebeld. Toen ik vroeg wat er gebeurde met die ene mevrouw waarbij het vinkje verkeerd stond, zei men: als u niet had opgebeld, had het op de stapel gelegen en daar komen we helemaal niet aan toe. Ik was met stomheid geslagen. Dit was in maart. Ik weet niet of het inmiddels verbeterd is. Je zal maar op de verkeerde stapel terechtkomen.

Mevrouw **Beelen**: Wij liggen volgens mij standaard op de verkeerde stapel. De eerste keer contact was inderdaad via Twitter. Ik ben sinds begin februari bezig. De eerste keer kwam Judith Pennarts in Nieuwsuur en toen werd ik betaald. De tweede keer ging het over een kort geding en toen werd ik betaald. Deze keer hebben ze ook betaald, maar er gebeurt niets. Ik heb sterk de indruk dat, als ze konden voorkomen dat ik weer mijn mond opentrok, ze dat echt wel gedaan hadden. Ik vraag mij af of ze het überhaupt voor elkaar kunnen krijgen.

Mevrouw **Woudenberg**: Ik sluit aan bij de heer Van Boeijen. Omdat wij de media hebben opgezocht en de actie hebben opgezet, zocht de SVB ineens contact met ons om te melden dat ze onze meldingen voorrang zouden geven. Dat is bijzonder.

Mevrouw **Leijten** (SP): U hebt een actie aangekondigd. U bent hier geweest met een petitie. Niet iedereen kon bij die overhandiging aanwezig zijn. Om die reden hebben wij u uitgenodigd. Was het feit dat u de actie bent begonnen en het meldpunt bent gestart, reden om contact te krijgen met de SVB, waarbij zij zeiden iets met die informatie te willen doen?

Mevrouw **Woudenberg**: Ja, wij zijn echt benaderd door het bestuur van de SVB zelf. De ondertoon was dat zij niet blij waren met het feit dat wij actie gingen voeren. Zoals ik in de position paper heb geschreven, gaf de SVB aan dat men helemaal geen inzicht had in alles wat er open staat. Dat was bijzonder te noemen in dat telefoongesprek, evenals de voorrangsregeling die wij zouden krijgen. Dat gebeurt nu ook.

Mevrouw **Leijten** (SP): Voor de mensen die het volgen en die een probleem hebben: u bent ook een kanaal waarbij mogelijk sneller een oplossing wordt geboden.

Mevrouw **Woudenberg**: Inmiddels wel, maar wij hebben niet zo'n groot bereik.

De **voorzitter**: Heel veel vragen zijn al gesteld en vanuit uw positie kijkt u op een bepaalde manier naar het pgb en de veranderingen. De Kamer heeft gezegd dat het trekkingsrecht er moet komen. Wij kunnen nog heel lang spreken over de vraag of het zo snel had gemoeten. Wij stellen vast dat het allemaal niet goed is gelopen. Ik heb in een van de position papers gelezen dat u niet tegen dat trekkingsrecht bent. Hoe kijkt u daar tegenaan? Als die betalingen op orde zijn, vindt u het dan wel een goed idee? U zegt allemaal: je moet meer op ons vertrouwen. Het vervelende is dat het trekkingsrecht is ingevoerd omdat het pgb fraudegevoelig was.

Mevrouw **Beelen**: Ik denk dat het trekkingsrecht heel goed is. Wat er mis gaat, is dat de complete regie bij de budgethouder weggehaald wordt. Er

is een potje geld en de budgethouder bepaalt wat hij daarmee wil inkopen. Dat doel schiet je nu voorbij. Het geld dat de SVB nu zo leuk rondstrooit, is geweldig, maar de mensen voor wie het budget is, moeten bepalen waar het geld heen moet en niet de SVB. Het blijft een raar verhaal op deze manier. Zij zijn verantwoordelijk en de SVB geeft het uit. Als je dat voor elkaar kunt krijgen, is de oplossing dichterbij.

Mevrouw **Buijtelaar**: Het is jammer dat het trekkingsrecht zo veel jaren geleden is vervallen en nu weer wordt ingevoerd. Het had ons ongelooflijk veel energie, tijd en frustratie bespaard. Het is zoals het is. Wij zijn er absoluut voor, maar wel onder bepaalde condities en niet zoals het nu is ingevoerd, zeker niet zoals het nu werkt. Trekkingsrecht is prima, maar eerst moeten alle partijen nadenken over de vraag hoe het ingericht moet worden. Het moet gemakkelijker, soepeler en eenvoudiger, waarbij vertrouwen centraal staat.
Er is inderdaad gefraudeerd. Op Twitter rollen verschillende percentages, berichten en miljoenen heen en weer. Het is gemeenschapsgeld en dat moet aan de budgethouder besteed worden. Het moet echter eenvoudiger dan het nu is, want nu gaat er heel veel geld in de uitvoering van de SVB zitten. Ik kijk even naar rechts, daar zit volgens mij de ketenregisseur. Er gaat heel veel geld heen. Dat is zonde, dat moet naar de budgethouder en de mensen die de zorg nodig hebben. Dat vind ik heel kwalijk.

De heer **Van Boeijen**: Het moet inderdaad eenvoudiger. Ik heb in mijn position paper gezet dat er in 2013 voor 11 miljoen gefraudeerd is met de pgb's. Elke euro fraude is niet goed te praten, in welk gebied dat ook gebeurt. Uit andere onderzoeken blijkt dat de pgb's en de zorg in het algemeen de kleinste sector is qua fraude. Er wordt dus een hoop heisa van gemaakt. Het blijkt dat de uitvoeringskosten al 49 miljoen boven budget liggen. Als je 49 miljoen gebruikt om 11 miljoen te bestrijden, schiet je behoorlijk je doel voorbij. Of die cijfers kloppen, weet ik niet. Ik ga er niet al mijn energie in steken om dat te verifiëren. Ik als ondernemer merk echter dat het voor 1 januari allemaal goed verliep en nu niet. Ik wil gewoon doorgaan met mijn wooninitiatieven.

De heer **Hansen**: Trekkingsrecht is een heel goed instrument. Heel weinig budgethouders zitten te wachten op € 30.000 of € 40.000 op hun bankrekening. Als zij net een euro over hebben om boodschappen te doen, maak je de verleiding veel te groot om er iets vanaf te halen. Ik zeg niet dat het gebeurt, maar de verleiding is wel groot. Het moet echter wel anders, ook qua administratieve handelingen. Als vertegenwoordiger heb ik dit jaar zeker al 3.000 poststukken zo in de prullenbak kunnen gooien. Ik krijg voor 60 budgethouders 60 keer een folder met een brief. Dat kan niet geautomatiseerd worden, zodat ik één folder en een brief krijg. Dat is 60 keer een postzegel. Zo zijn er honderden brieven dit jaar gekomen. Dat geld had allemaal aan zorg besteed kunnen worden.

Mevrouw **Woudenberg**: Dat het roer om moest, was wel duidelijk. Ik ben zzp-verpleegkundige, sprekend vanuit een grote achterban. Mijn maag keert om als ik de bedragen hoor waarmee gefraudeerd wordt met pgb's. Het is mijn brood. Ik doe dit met hart en ziel. Ik ben uit de reguliere zorg gestapt omdat ik dan meer mijn eigen ding kon doen en er meer voor de budgethouder kon zijn. Het moet zeker anders. Trekkingsrecht is prima, maar niet zoals het nu wordt aangepakt. We worden bij voorbaat als fraudeurs gezien en dat maakt mij heel verdrietig.

De heer **Hansen**: Het is zoals mevrouw Woudenberg zegt. Het fraudeverhaal komt steeds weer naar boven als er problemen zijn. Natuurlijk zijn er bureaus die fraude plegen. Daarvoor hoeven wij onze kop niet in het zand te steken. Er zijn echter ook heel veel bureaus die het wel goed doen.

Daar zie je nooit iets van. Die werken met ziel en zaligheid. Wij zien dat nu met PGBclaim.nl. Er wordt over ons gezegd dat wij al genoeg hebben verdiend aan het pgb. Ik kan u vertellen: ik werk 40 uur per week met behoud van mijn uitkering. Ik verdien helemaal niks aan het pgb.

De **voorzitter**: Wij hebben nog een kwartier. Zijn er nog vragen in de tweede ronde?

De heer **Krol** (50PLUS): Wij hebben de afgelopen weken en ook vandaag, voorafgaand aan deze bijeenkomst, heel veel negatieve geluiden gehoord. Wij hoorden steeds één heel positief geluid over het Rapid Response Team. Ik hoor bij jullie iets anders. Heb ik dat goed begrepen?

De heer **Van Boeijen**: Het Rapid Response Team heeft ons zeker wel geholpen. Ik vraag mij af of, als ik mij stil had gehouden, ik al die maanden betaald had gekregen. Ik denk het niet. Dat is gebeurd dankzij het Rapid Response Team. Bij het feit dat het team in het leven geroepen moest worden, kun je echter je vraagtekens zetten, maar dat is een andere discussie. Ik heb één en later een tweede contactpersoon binnen de SVB gekregen die ik rechtstreeks kan mailen. Die belt wel eens terug hoe het ervoor staat.

De heer **Hansen**: Ik heb alleen maar positieve ervaringen met het Rapid Response Team. De enige negatieve ervaring is dat het alleen maar bereikbaar per email. Je wordt er niet mee doorverbonden. Zonder de medewerker van het Rapid Response Team waren er zeker nu al 100 mensen failliet gegaan. Hij heeft met Hemelvaartsdag gewerkt, op Koningsdag. Hij vroeg mij per telefoon of ik ook wilde werken, dus ik heb ook met die feestdagen gewerkt. Samen hebben wij ervoor kunnen zorgen dat de zorgverleners betaald werden.

Mevrouw **Woudenberg**: Het Rapid Response Team is prima, maar het is voor de zzp-verpleegkundige niet te bereiken. Het werkt wel voor de budgethouder, maar niet voor de zzp-verpleegkundige die het eigenlijk zo hard nodig heeft.

Mevrouw **Leijten** (SP): Mijn conclusie is dat als je niet in georganiseerd verband werkt, bijvoorbeeld onder de vleugel van een bureau of een kleine aanbieder, het heel eenzaam is en moeilijk om contact te krijgen, tenzij je iets op Twitter zet.

De **voorzitter**: Wilt u zelf nog iets kwijt aan ons?

De heer **Hansen**: Wij zijn als delegatie een schadeclaim aan het voorbereiden. Ik ben benieuwd hoe de Kamerleden daar tegenover staan. In de beantwoording van de Staatssecretaris staat dat manuren eventueel betaald kunnen worden. Er wordt echter niets specifieks gezegd. Wij zitten met extreem veel overuren die niet betaald zijn en die wij niet op het bordje van de budgethouders kunnen neerleggen.

De **voorzitter**: Dan maakt u van een rondetafelgesprek een politiek debat. Dat doen wij eigenlijk niet. Ik begrijp uw vraag goed en laat het aan de individuele Kamerleden over om te reageren. De bedoeling van dit rondetafelgesprek is niet om dit te wisselen. Ik zeg dat ook een beetje omdat de commissie daar niet op voorbereid is. Als je een politiek standpunt inneemt, wil je dat van alle kanten bekijken. Ik geef ieder die wel wil reageren de gelegenheid.

Mevrouw **Voortman** (GroenLinks): Ik heb daar een tijdje geleden een motie over ingediend. Ik heb die aangehouden in afwachting van het

voorstel van de Staatssecretaris. Mijn stelling was dat extra kosten die mensen maken als gevolg van de problemen gecompenseerd moeten worden. De reactie die nu wordt gegeven, is: ga maar naar de rechter. Ik vind dat geen goede oplossing. Als mensen in de problemen komen als gevolg van fouten van de SVB en de ministeries, moeten zij daarvoor gecompenseerd worden. Mijn motie wordt dus weer uit de mottenballen gehaald en ingediend.

Mevrouw **Leijten** (SP): Ik wil verwijzen naar een algemeen overleg van eind februari. Daarin zijn alle partijen erop ingegaan. Er is in principe een grote meerderheid voor een schadevergoeding, maar de manier waarop die moet vormkrijgen, kan onderdeel worden van het komende debat. Als u wilt nalezen wat verschillende woordvoerders hebben gezegd, kunt u dat terugkijken. In dat overleg ging het hierover. De Staatssecretaris heeft toen gezegd dat hij het zou uitzoeken. Dat duurt lang, maar als je het debat terugleest, kun je zien dat er een grote Kamermeerderheid voor een schadevergoeding is.

De **voorzitter**: Ik dank u heel hartelijk voor uw komst. Mevrouw Beelen, wilt u nog iets zeggen?

Mevrouw **Beelen**: Ik vraag mij af hoe jullie iedereen zien die zo hard aan het piepen is dat de pgb's niet worden uitbetaald. Vervolgens hoort u hier iedere week dat het best goed gaat en dat het heel beheerst en zorgvuldig verlopen is.

De **voorzitter**: Dit rondje was niet bedoeld om vragen aan ons te stellen. Het was bedoeld om u de gelegenheid te geven nog iets kwijt te kunnen wat nog niet aan de orde is gekomen. Als u nog iets wilt zeggen waar wij niet naar gevraagd hebben, stel ik u daartoe in de gelegenheid.

Mevrouw **Woudenberg**: Ik hoorde dat er gekeken wordt naar een oplossing voor 2016. Zorginstellingen kunnen dat misschien wel aan, maar de eenzame zzp'er kan dat niet. Er moet hiervoor zo snel mogelijk een oplossing worden gevonden. Wij trekken dit niet meer.

Mevrouw **Buijtelaar**: Ik sluit mij daar volledig bij aan. De tijd van pappen en nathouden is voorbij en er moet nu actie komen, maar ik hoop bovenal dat er ook rust komt. Rust voor de zorgvrager en voor de cliënten, want het heeft tot ongelooflijk veel onrust geleid, rust voor de mensen die de zorg uitvoeren en geen problemen meer over de financiën en rust voor de zorgondernemer. Ik wil weer gewoon en normaal ondernemen.

De **voorzitter**: Wij gaan het nu afsluiten. Nogmaals hartelijk dank en wel thuis. Wij weten nog niet precies wanneer wij over dit onderwerp debatteren, maar het is in elk geval thuis.

Dank aan de mensen op de publieke tribune en dank aan de mensen thuis die geluisterd hebben.

Sluiting 16.30 uur.